LA BRECHA DIGITAL Y LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN ESPAÑA

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

Diciembre
2023

FUNDACIÓ FERRER i GUÀRDIA

Diciembre 2023

Realización
Fundación Ferrer Guardia

Dirección: *Hungria Panadero Hernández*
Coordinación de investigación: *Sandra Gómez Marín*
Coordinación técnica: *Georgina Gilart Esteve*
Técnica de investigación: *Maria Padró-Solanet Casajuana y Queralt Tornafoch Chirveches*
Explotación de datos: *Guiem Mir Fuster*
Diseño y maquetación: *Andrea González*

Con el apoyo de:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Ajuntament de Barcelona

Índice

Introducción	5
Metodologia	12
El perfil de inclusión digital	14
Acceso a la administración digital	20
Uso de la administración digital	33
Aprovechamiento de la administración digital	39
Opiniones respecto a la administración digital	50
Conclusiones y orientaciones	64

Intro-
ducción

Brechas digitales

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. La **brecha digital** no sólo debe tener en cuenta la diferencia de oportunidades en relación al acceso y uso de acceso a internet o utilizar las tecnologías, sino que debe de 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 éstas 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.**

Digitalización de los servicios públicos

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 simplicación, la omnicalidad, 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).

Des de esta perspectiva son más **limitados los datos disponibles** en relación a 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 a las **competencias digitales y la administración digita**l. Des de 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 des de 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 por 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.

Transformación digital:

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

Ausencia de datos primarios

- Brecha y Administración digitales

Sobre la investigación 2023:

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

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.

Perfil de inclusión digital. Acceso, uso y aprovechamientos digitales

En esta dimensión se analiza el perfil de inclusión digital de las personas encuestadas a partir de la selección de algunas variables clave de la encuesta de 2022 a la hora de analizar la desigualdad sociodigital.

Acceso a la Administración digital

En esta segunda dimensión, 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 como son los perfiles de relación con la Administración más allá del factor digital (tipología de trámites con la Administración; necesidad

de apoyo y acompañamiento; canales de relación). Por otra parte, se analiza la relación con la Administración digital (trámites digitales; dispositivos de acceso; y motivos para no acceder).

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 AP como en la propia realización de los trámites y gestiones.

Aprovechamiento de la Administración digital

En cuarto lugar, 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. 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.

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.

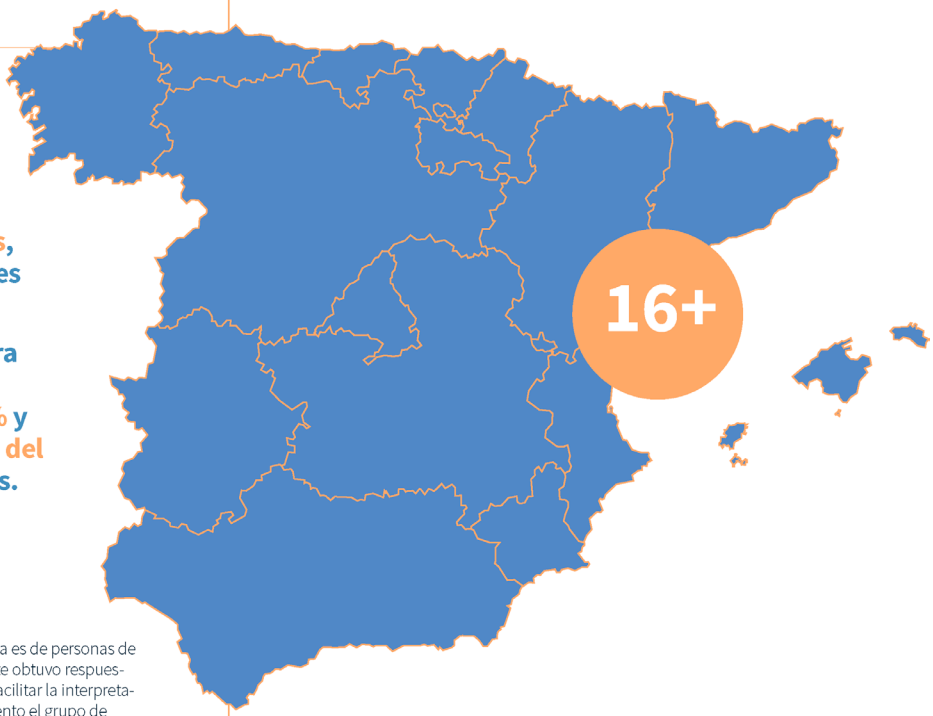
LAS DIMENSIONES E INDICADORES DE ANÁLISIS		
1	**Perfil de inclusión digital. Acceso, uso y aprovechamientos digitales**	• Acceso a dispositivos y conexión • Uso, diversidad y frecuencia de usos • Autopercepción de competencias digitales • Autoconfianza digital
2	**Acceso a la Administración digital**	• La relación con la Administración pública o Tipología de trámites realizados o Necesidad de apoyo o Canales de relación • La relación con la Administración digital o Dispositivos para acceder o Motivos para no acceder
3	**Uso de la Administración digital**	• Disponibilidad y uso de las formas de Identificación digital • Valoración de las formas de Identificación digital
4	**Aprovechamiento de la Administración digital**	• 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
5	**Opiniones respecto a la Administración digital**	• 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

Metodo-logía

Características técnicas de la encuesta

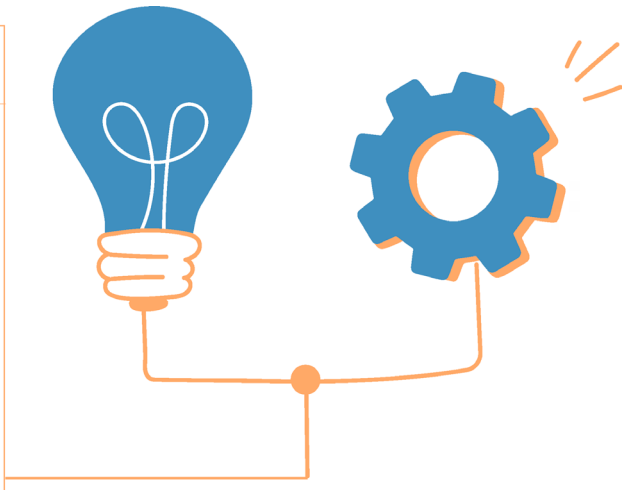
- Ámbito: **nacional**
- Universo: **población de 16 años y más residente en España[1].**
- Muestra: **1.200 entrevistas, segmentadas por variables sociodemográficas**
- Margen de error: **la muestra permite trabajar con un margen de error de +2,9% y un intervalo de confianza del 95,5% para datos globales.**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

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



Comité de personas expertas

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



El perfil de inclusión digital

Los resultados relativos al "perfil de inclusión digital" son aquellos relacionados con 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. Resulta interesante destacar que el "perfil de inclusión digital" se erige como un factor determinante en la relación de las personas con la Administración digital.

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.

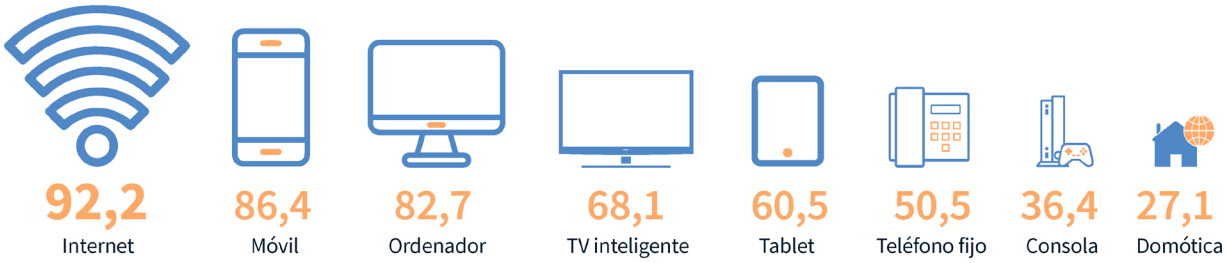
En primer lugar, encontramos la **edad**, de forma que **conforme aumenta la edad, menor es el acceso a los dispositivos digitales**. Esto resulta especialmente relevante si tomamos en consideración la importancia del acceso tanto a la conexión a Internet como el acceso a un ordenador a la hora de **realizar**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

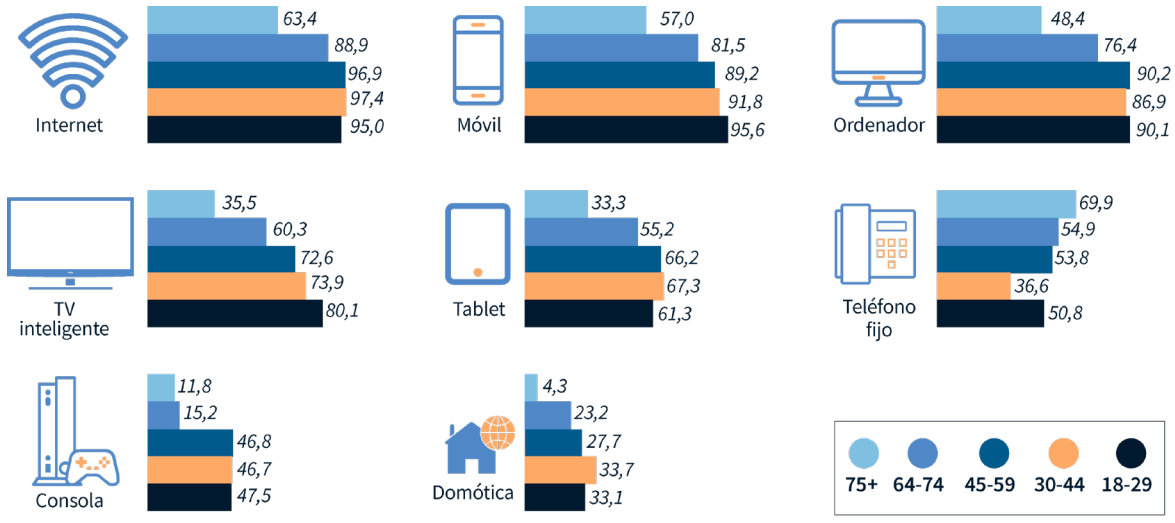
El perfil de inclusión digital: Acceso

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

El perfil de inclusión digital: Uso y competencias digitales



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.

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). 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 autopercibido 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.

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**.

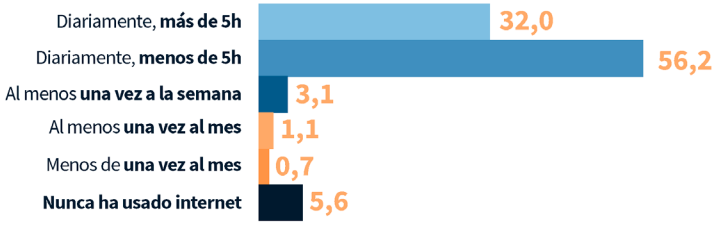
Perfil de inclusión digital

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[2] que ha permitido agrupar a las personas encuestadas según 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.**

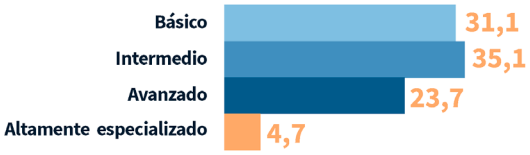
[2] Para la determinación de estos clústeres se ha usado el método K-medoids con métrica gower.

El perfil de inclusión digital: Uso y competencias digitales

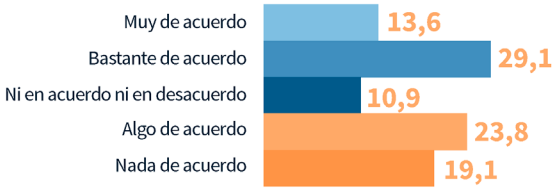
Frecuencia de uso de Internet o dispositivos digitales en el último año, (%) (%)



Autopercepción de competencias digitales (%)



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.

El perfil de inclusión digital: Clústeres

	CL 1. Baja Inclusión Digital	**CL 2. Media** Inclusión Digital	**CL 3. Alta** Inclusión Digital
Acceso a TD	Menor acceso a dispositivos digitales	Acceso medio / alto dispositivos digitales	Acceso medio / alto dispositivos digitales
Frecuencia de conexión	Media/baja	Alta	Alta
Autopercepción de competencias	Básicas	Intermedias	Avanzadas
Autoconfianza digital	Baja	Media	Alta

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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 a los tramites 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 app's) 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.

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%).

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.

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.

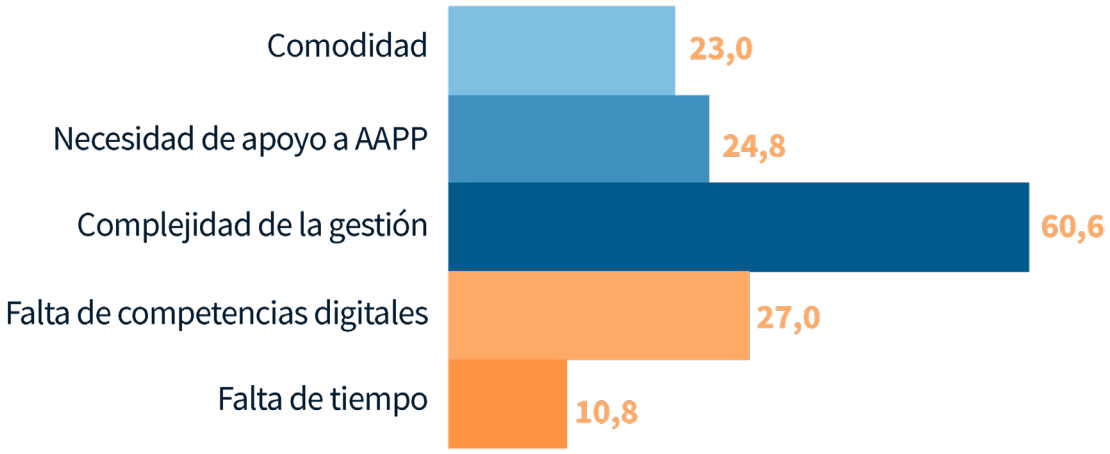
La relación con la Administración Pública: Tipología de trámites

Tipología de trámites realizados con la Administración pública (%)

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

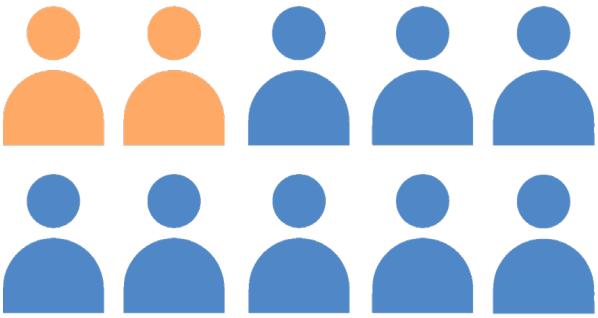
La relación con la Administración Pública: Motivos de apoyo

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración Pública: Apoyo



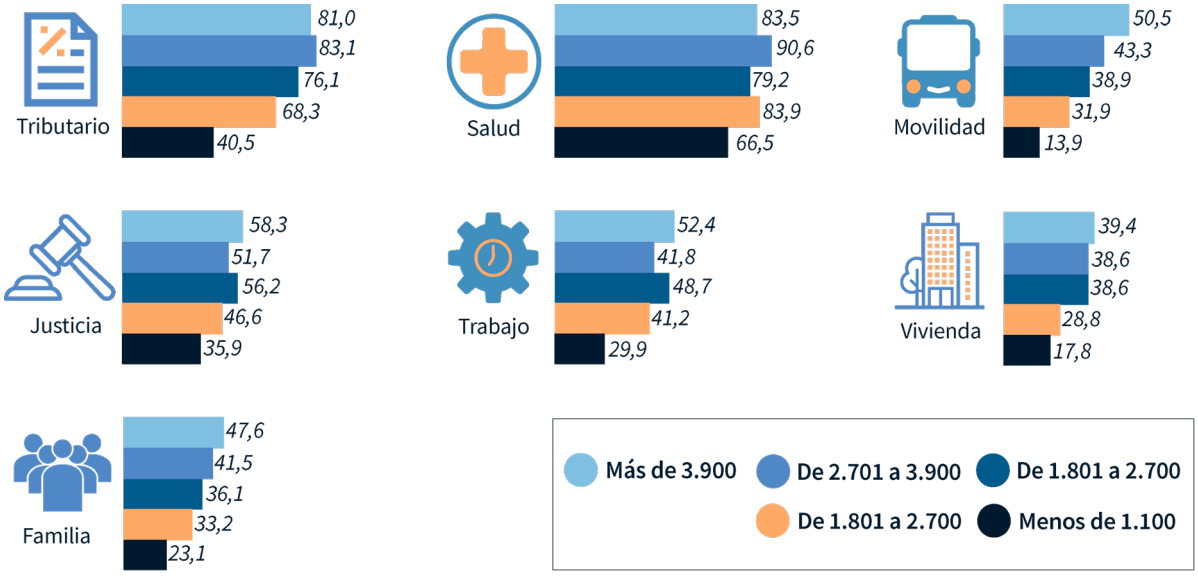
20%

de la población **necesita ayuda siempre o casi siempre** para realizar trámites con la Administración

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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

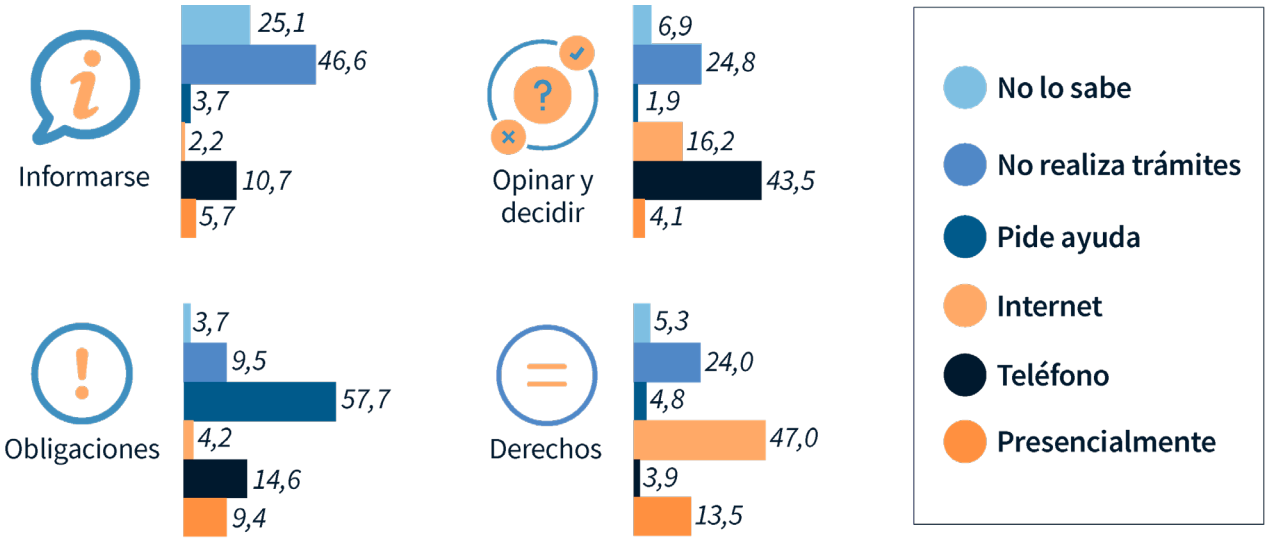
Tipología de trámites según nivel de ingresos (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración Pública: Canales de relación

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración digital

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 a 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 competenciales.

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.

Como apuntábamos 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 a 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.

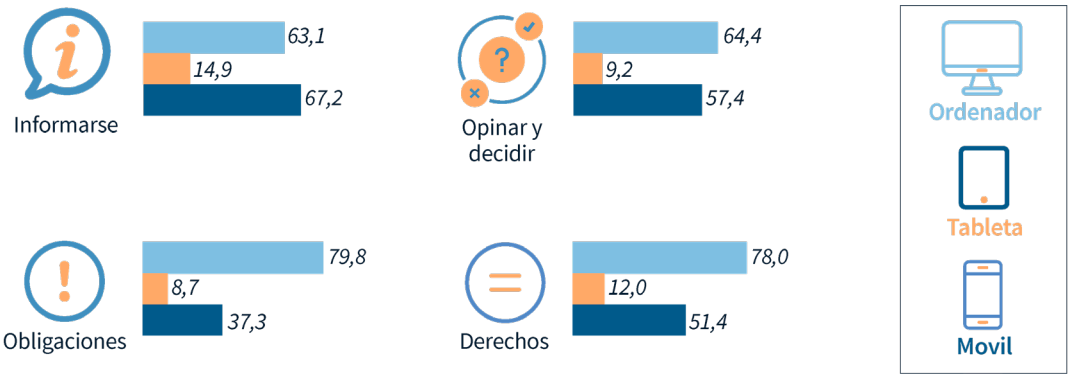
Al tomar en consideración otras de las variables contenidas en la encuesta, observamos que **este perfil también es el que acusa en mayor medida motivos como la falta de tiempo**. Nos encontramos pues, ante una **presumible externalización de la tramitación**.

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 a 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.**

La relación con la Administración Digital: Dispositivos de acceso

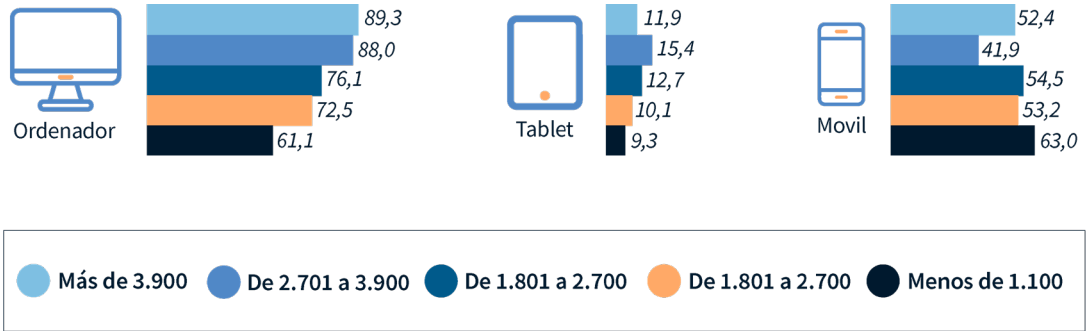
Dispositivos de acceso a la Administración digital, según trámites (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración Digital: Dispositivos de acceso

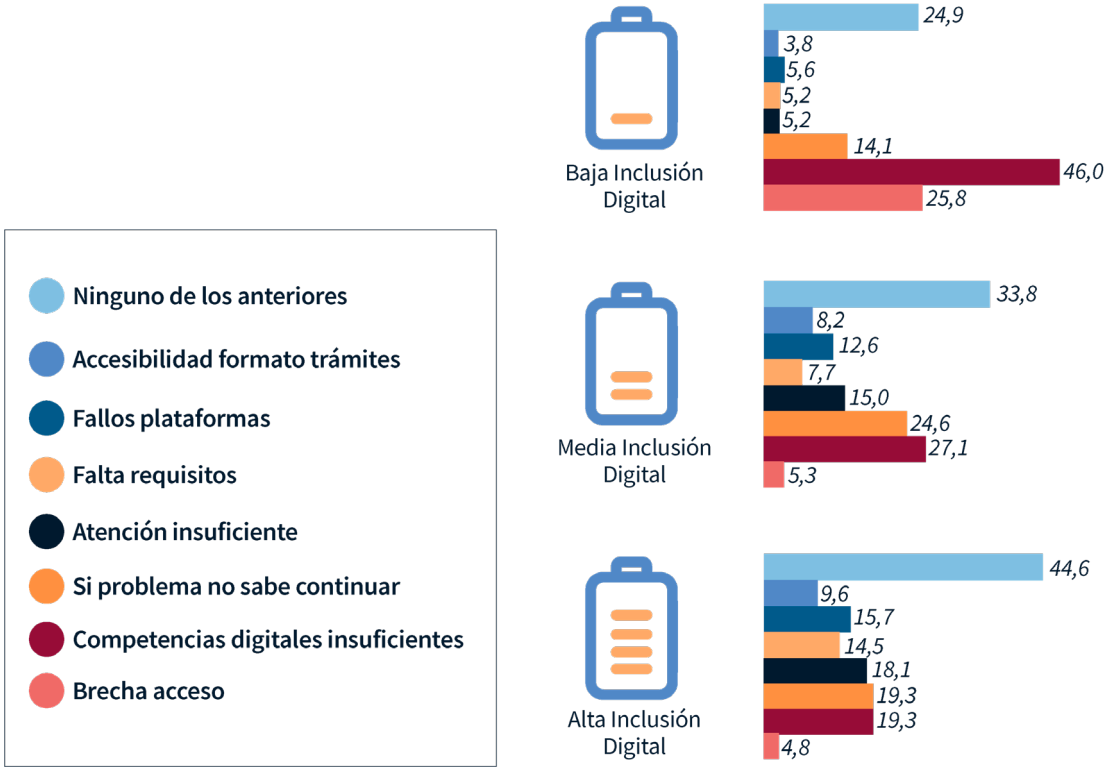
Dispositivo de acceso a la Administración digital en los trámites relacionados con hacer efectivos los derechos, según nivel de ingresos (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración Digital: Motivos de no acceso

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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.

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.

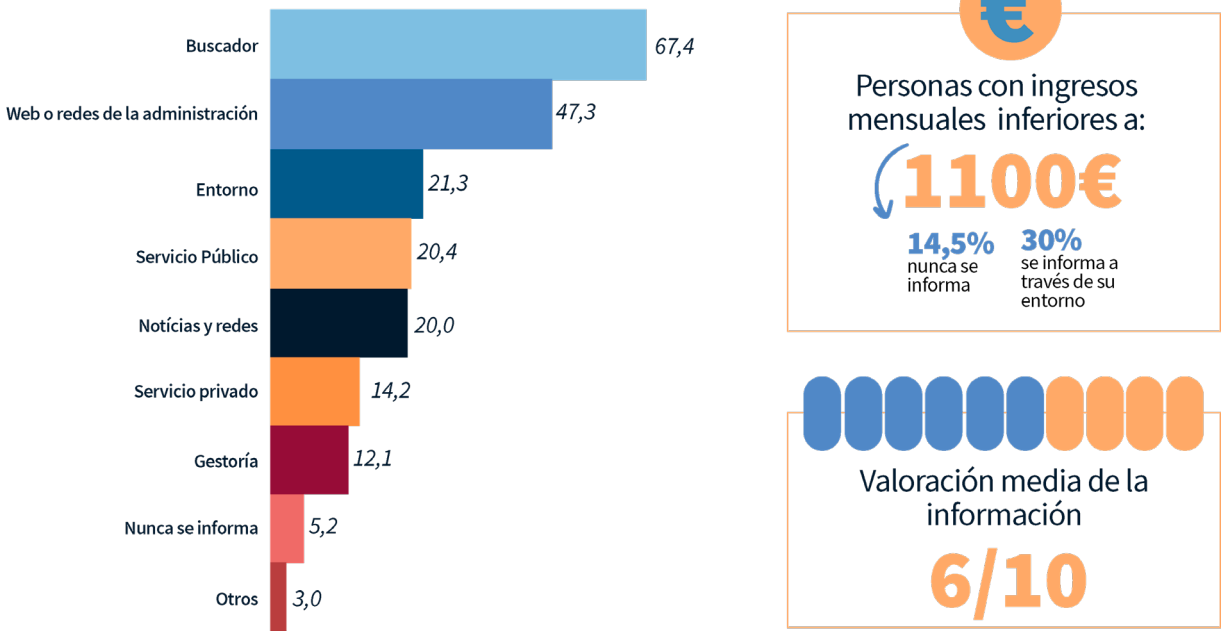
Valoración de la información de la Administración

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.

El acceso a la información de la Administración Pública

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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

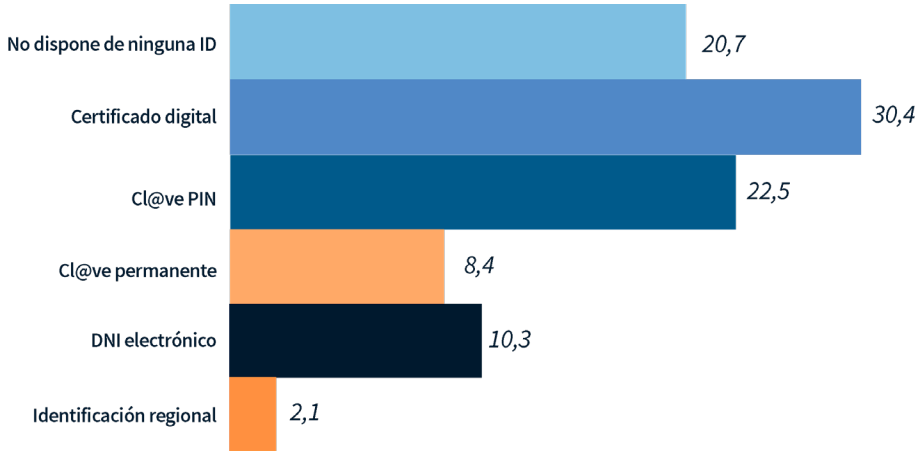
Un 21% de la población no dispone de ninguna forma de Identificación digital (ID). Esto supone una barrera para el uso de la Administración digital, en tanto que un porcentaje de trámites elevado no se podrá realizar, al menos no sin la mediación de un tercero.

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.

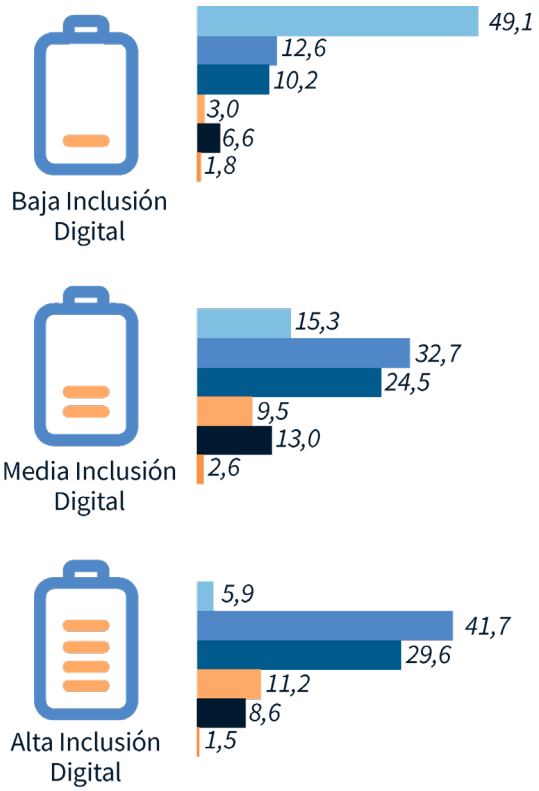
Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

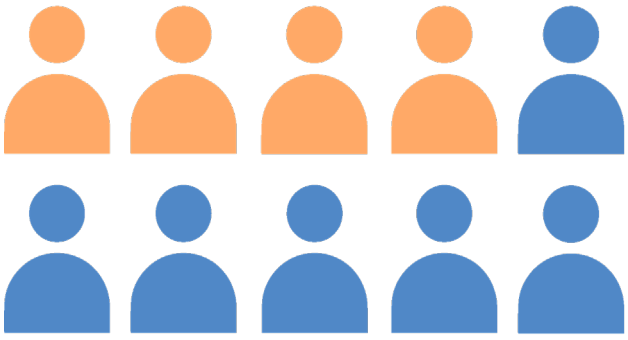
Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital

Disponibilidad y eso de las formes de Identificación digital, según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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



40%

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

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Valoración de las formas de identificación digital

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.**

En general, **existe una buena valoración de las formas de ID más usadas por parte de la población.** Tanto la posibilidad de realizar usos diversos, como la facilidad de obtención, la facilidad de uso y la percepción de seguridad han sido valorados entre un 7 y un 8 sobre 10. Sin embargo, la facilidad de obtención es el aspecto menos valorado, con un 7,56 sobre 10.

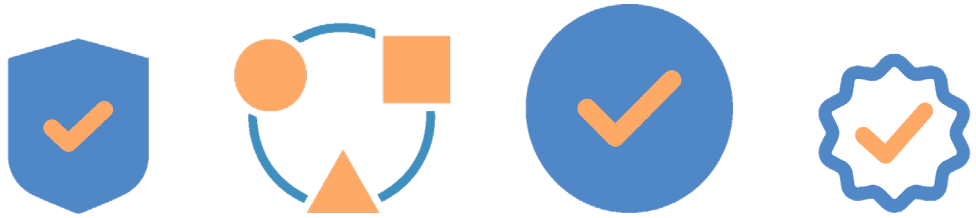
Respecto al análisis multivariado de estas formas de valoración de la ID, resulta necesario apuntar que las variables que en los anteriores análisis han resultado clave para comprender las diferentes relaciones, en este caso no resultan significativas estadísticamente en su mayoría. En términos general, 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.

Por otra parte, se ha podido observar que **la valoración de las formas de ID estaría relacionada con las opiniones que se tienen respecto a la Administración digital**. En este sentido, ha sido posible observar que, en general aquellas perso-

nas que valoran más positivamente la posibilidad de una mayor implantación de la Administración digital en aspectos concretos (como un incremento de la proactividad por parte de la Administración a través de canales digitales, o el desarrollo de vías para alcanzar un canal único de tramitación digital) también tienden a valorar más positivamente las formas de Identificación digital.

Valoración de las formas de identificación digital

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



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

Aquellas personas que muestran **opiniones más favorables hacia una mayor implantación de la Administración digital,** también muestran **valoraciones más positivas de las formas de Identificación digital.**

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Aprove-chamiento de la adminis-tración 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).

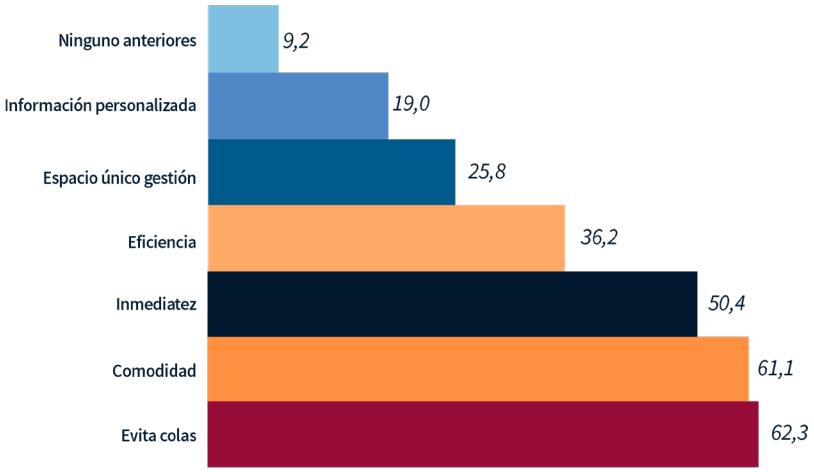
Iniciativas recientes como la carpeta ciudadana, muestran que existe una **intención por parte de las instituciones para avanzar en este sentido**, ofreciendo espacios digitales personalizados y que integren el conjunto de la información relativa a la relación con la Administración de cada persona en 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**.

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.

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.

Oportunidades de la Administración Pública

Percepciones sobre las oportunidades de la Administración digital (%)



25%

de las personas del **perfil de baja inclusión digital no perciben ventajas** en la transformación digital de la Administración

2,2%

frente a un 2,2% de las **personas en el perfil de alta inclusión digital**

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Retos de la Administración digital

En relación a 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**.

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 a la simplicidad y facilidad, pero también en relación**

a la efectividad e intuitividad, 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**.

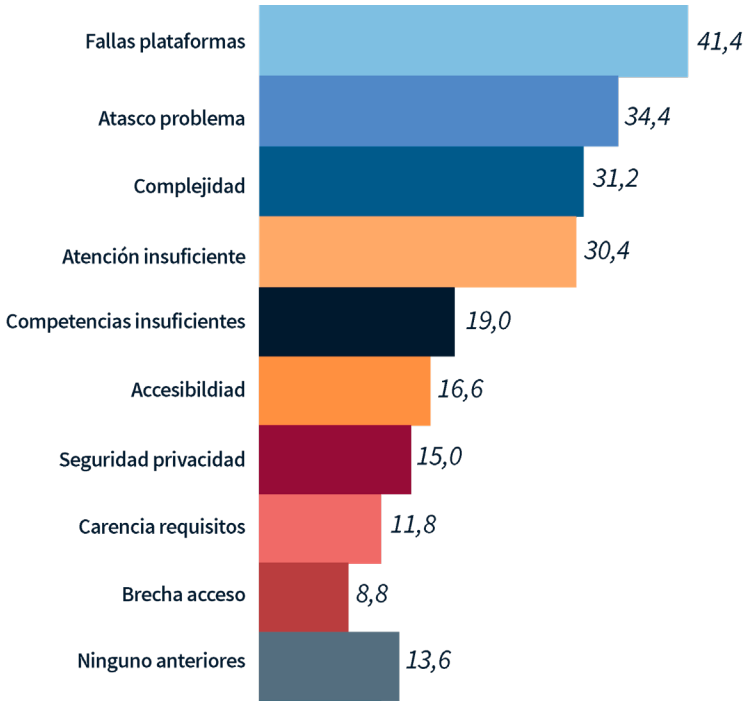
El análisis de la percepción ciudadana en relación a los retos de la Administración digital resulta especialmente interesante para **plantear fórmulas de transformación digital de la Administración que atiendan a las desigualdades sociodigitales, atendiendo una perspectiva interseccional de inclusión**. 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 ser 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.

Retos de la Administración Digital

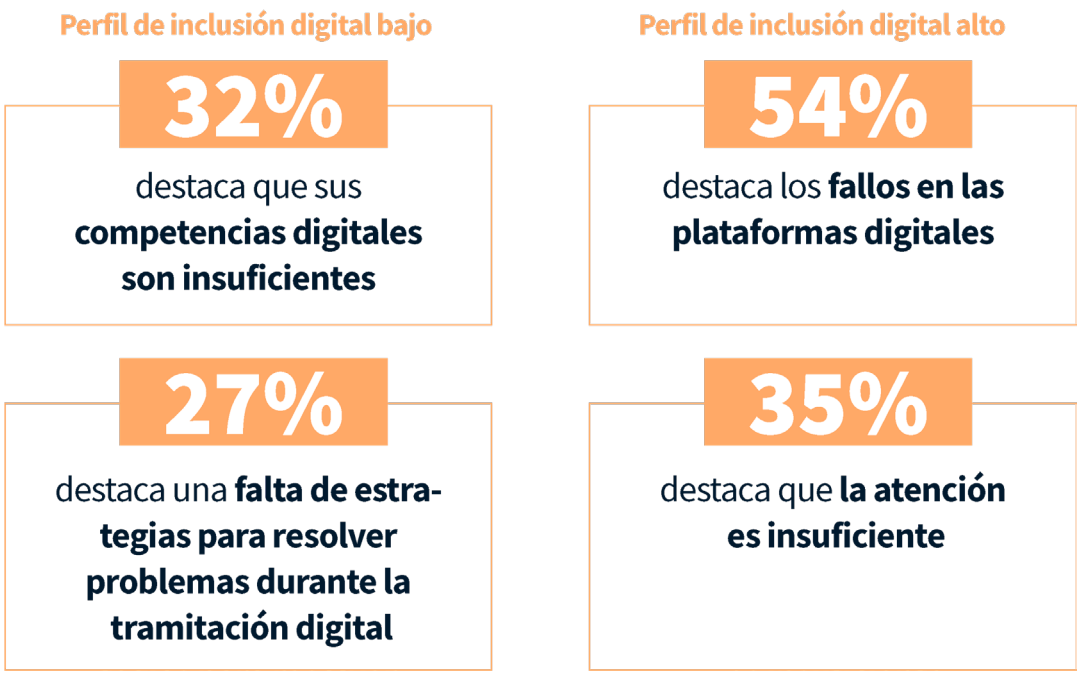
Percepción de los inconvenientes de la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Retos de la Administración Digital

Percepción de los inconvenientes de la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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 a las desigualdades en la adopción de unas u otras estrategias.

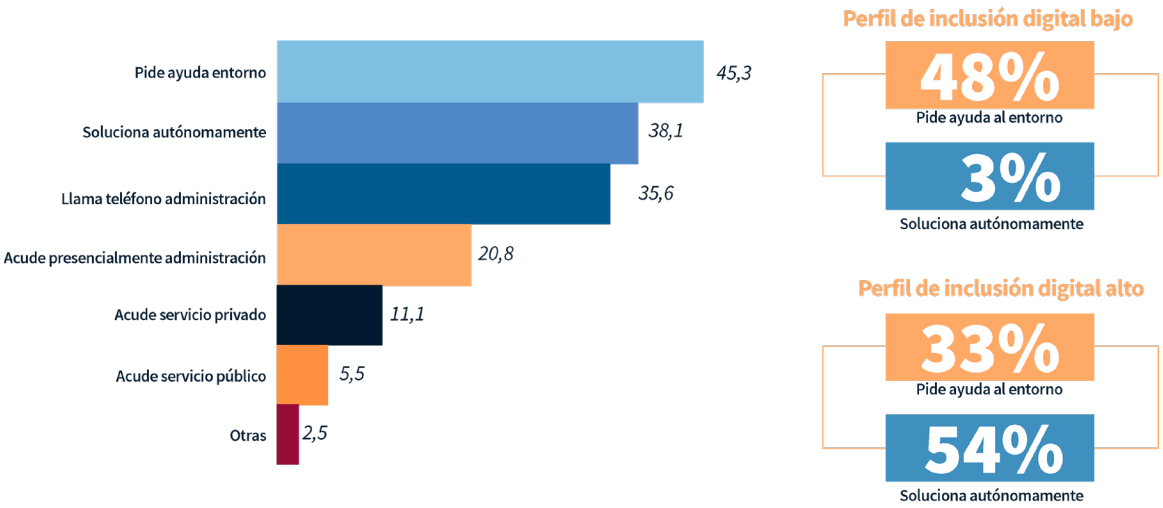
Se observa que cuando se produce un problema a la hora de realizar un trámite, la mayoría de la población, un 45%, acude a su **entorno social y familiar** y un

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 de resolución de problemas con la Administración digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

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**.

En este sentido, el 48,9% considera que su experiencia mejoraría si los **tramites** 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 usuaria.

Por otro lado, aunque las distribuciones se reiteran en términos generales, podemos destacar algunas diferencias entre grupos en relación a 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 edatarios. 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**.

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

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

48,5%

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

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

la sencillez

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

ayuda telefónica

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Opiniones en relación a 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

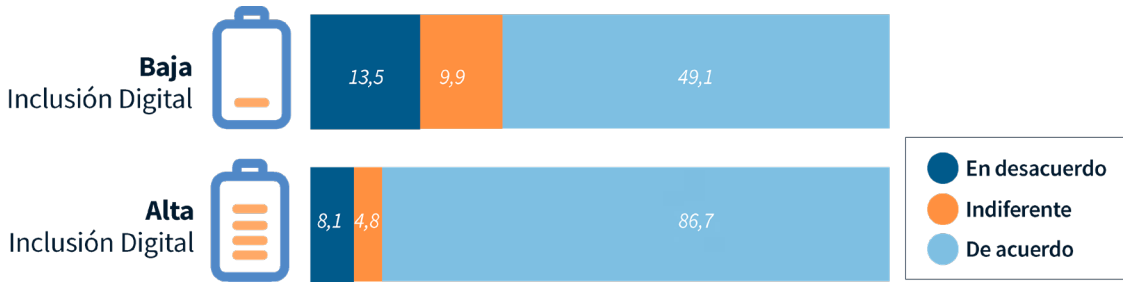
Al examinar el nivel de acuerdo con la frase *"Me gustaría poder **acceder fácilmente a la información** que tiene de mi cualquier administración pública y poder realizar los **trámites en un mismo sitio web o app**, independientemente de la administración."* se evidencia una tendencia generalizada a 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**.

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**.

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.

Información personal y portal único de tramitación

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Tramitación multidispositivo

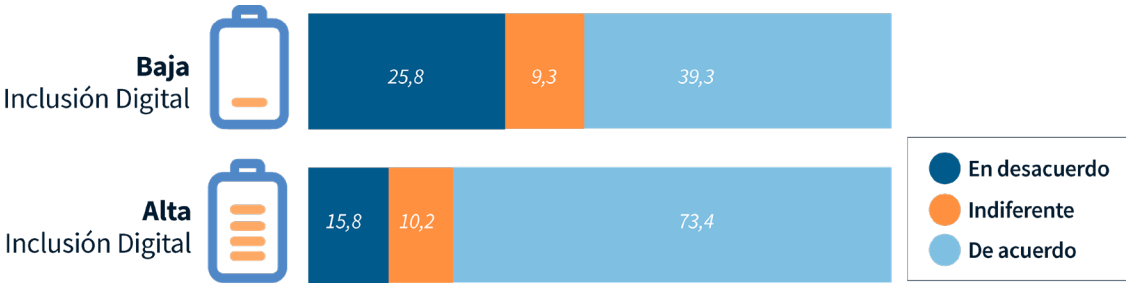
Ante la afirmación "*Me gustaría que **todos los trámites se pudieran realizar desde dispositivos móviles***", la población está de acuerdo en que le gustaría poder realizar los trámites desde un *smartphone*, aunque la **mayoría de las personas encuestadas expresa un acuerdo moderado** (solo un 23,1% 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 *adhoc* 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.

Tramitación multidispositivo

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Asistencia y acompañamiento

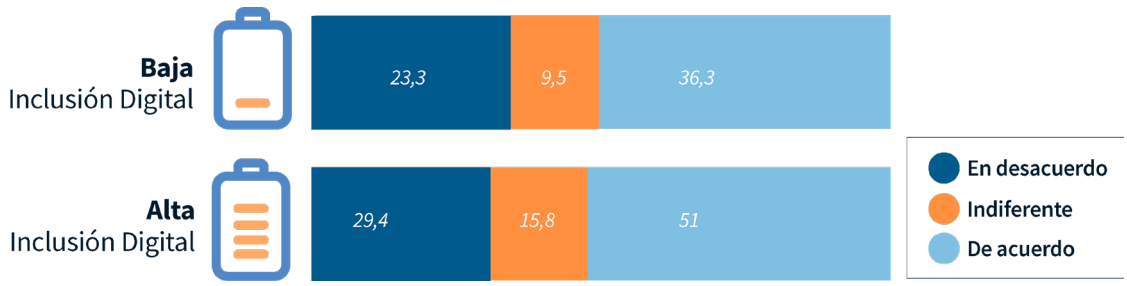
En relación con la afirmación "*Cuando he tenido que resolver un problema para realizar un trámite digital, la* ***ayuda recibida*** *por el personal de la* ***Administración*** *ha sido* ***suficiente y eficaz***" se observa una mayor diversidad de opiniones que en las anteriores afirmaciones. En términos 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**, mi-

entras 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.

Asistencia y acompañamiento

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Proactividad

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 hiciese **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.

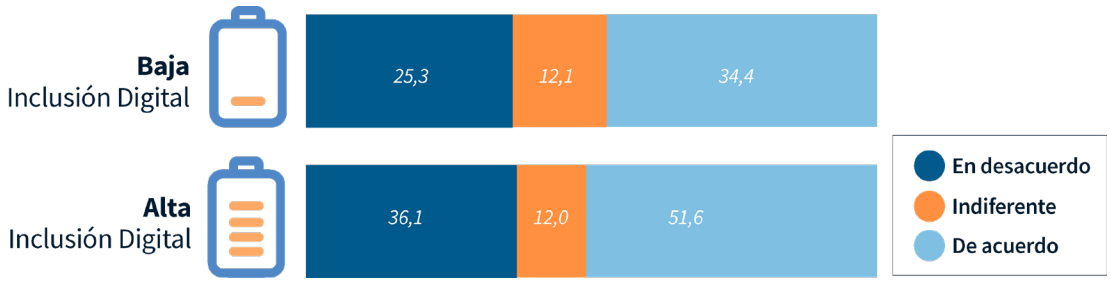
Esto podría apuntar a dos cuestiones. Por una parte, a un **desconocimiento** de esta posibilidad y de las ventajas que podría acarrear su aplicación. Por otra, a una **desconfianza** de este tipo de funcionamiento de la Administración.

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 serian potenciales beneficiarios de este tipo de estrategia de transformación digital de la Administración, aunque su valoración sea más baja.

Proactividad

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Atención ciudadana

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**.

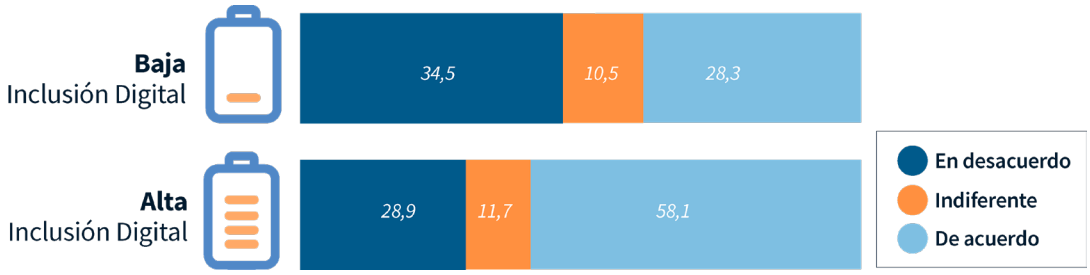
Existe una **clara división de la opinión en este sentido**, en un debate en el que entran en conflicto las ventajas de la transformación digital (como la rapidez, inmediatez, etc.), de las cuales es capaz de beneficiarse tan solo un sector de la población, frente a las desventajas también expuestas (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 a 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.

Atención ciudadana

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Derechos en el entorno digital

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

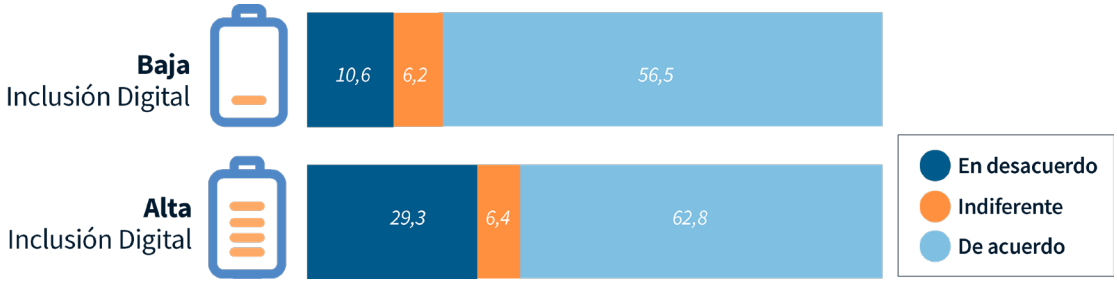
acuerdo con la afirmación "*Desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática o digital, considero que en algunos casos se han* ***vulnerado los derechos de la ciudadanía***". Estos resultados deben ser motivo de alerta, ya que indican que, a pesar de una percepción favorable respecto 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**.

Derechos en el entorno digital

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Presencialidad

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 Covid19 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.

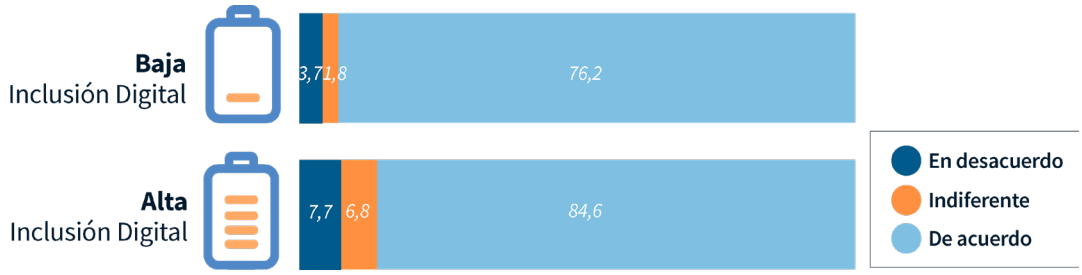
Ante la afirmación "*Considero importante* ***mantener y fortalecer la atención presencial***", más del **85%** de las personas encuestadas expresan su acuerdo con la **necesidad de preservar y fortalecer la atención presencial**. Este dato apunta a la **necesidad que continúen existiendo formas de atención presencial**, evidenciando que, de acuerdo con la opinión de una amplia mayoría, las herramien-

tas 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.

Presencialidad

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Autoconfianza en la tramitación digital

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 a la Administración digital implica, también, analizar este 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.

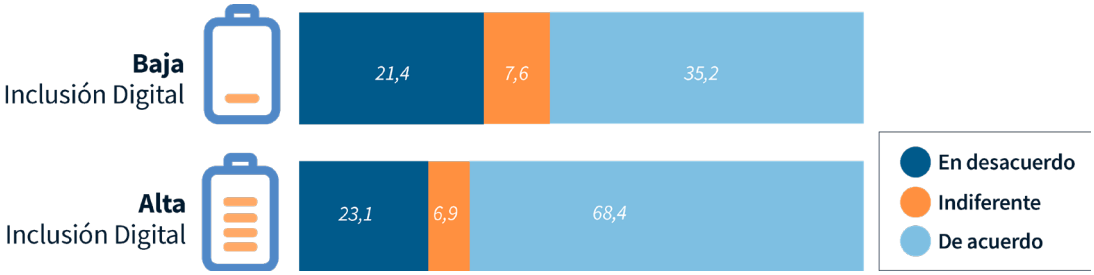
En este mismo sentido, se observa que, si bien un 57,8% manifiesta estar de acuerdo en sentir seguridad al finalizar sus trámites telemáticos, solo el 12,5% se muestra muy de acuerdo.

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**.

Autoconfianza en la tramitación digital

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



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Conclusiones y orientaciones

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**; 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 procesos 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 usuaria 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 tecnològica 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.

- **Profundizar** en el conocimiento de las brechas digitales
- **Validar** la propuesta metodológica basada en la definición de perfiles de inclusión digital
- Las **percepciones de la ciudadanía** respecto a la Administración pública ya no son disociables de las percepciones sobre la Administración digital
- Se ha producido un **proceso de digitalización** de las administraciones públicas y no tanto un **proceso de transformación digital**
- Los colectivos en **mayor situación de vulnerabilidad** son los que se están relacionando en menor medida con la Administración pública
- Los **trámites relacionados con hacer efectivos derechos y con cumplir con las obligaciones** con la Administración son los que presentan mayores niveles de desigualdad

- A los ejes clásicos de desigualdad se superponen las **dificultades vinculadas al proceso de digitalización de la Administración**
- La disponibilidad y el uso de las formas de identificación digital **también constituye un elemento de desigualdad**
- Las desigualdades se reflejan en unas **posibilidades de aprovechamiento de la administración digital que también son desiguales**
- El **acompañamiento** como pieza clave
- La **mejora** de los niveles de **inclusión digital**
- **Estrategias** que permitan una experiencia de usuaria más amable, simple y accesible
- La complejidad de los **retos** tradicionales de la administración pública el potencial del desarrollo tecnológico

La planifi-cación estratégica de la trans-formación digital

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

FUNDACIÓ
FERRER i GUÀRDIA