

6º Estudio sobre la digitalización de la Administración pública

El 68% de la población internauta ha realizado gestiones o trámites de la Administración pública de manera telemática

- **Tres de cada cuatro personas de entre 55 y 64 utilizan la Administración electrónica para llevar a cabo sus trámites.**
- **El 77% de los internautas emplean la identificación digital y seis de cada diez le dan una valoración de notable.**
- **La mayoría de la población cree que unificar el buzón de notificaciones de la Administración pública es una buena iniciativa.**

Madrid, 16 de diciembre de 2021.- El estudio sobre digitalización de la Administración, elaborado por el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI), valora la importancia que la ciudadanía concede al proceso de digitalización de la Administración pública a través del análisis de sus actitudes respecto a la identificación digital, las opiniones sobre la implementación de canales digitales de atención y sobre la realización de gestiones y trámites *online*.

El impulso de la digitalización de la Administración pública se ha traducido necesariamente en el uso de la identificación digital que ya emplea el 77% de la población internauta para realizar algún tipo de consulta, proceso o gestión administrativa, porcentaje que se incrementa hasta el casi el 87% cuando se trata de personas con edades comprendidas entre los 24 y 35 años.

Valoración de la identificación digital

La implantación y disponibilidad de las diferentes opciones de identificación digital son valoradas de forma bastante o muy positiva por el 65% de los internautas encuestados, mientras que solo el 11% se muestra crítico, puesto que considera su implantación nada positiva. En general, la valoración media que recibe su disponibilidad es de notable, aunque quienes la han utilizado en alguna ocasión le dan una nota superior (7,7). Esta calificación es inferior entre aquellos que no las han utilizado nunca (6,1).

Algo similar ocurre con el grado de confianza que genera su uso. En general, el 66% de las personas se fían de los sistemas de identificación digital mientras que solo el 11% muestra cierta desconfianza.

Canales digitales de atención ciudadana

Los canales digitales de atención ciudadana cuentan con menor popularidad, ya que solo los emplea una tercera parte de la población (el 34%). Incluso en el estrato de edades donde estos canales son más utilizados (personas de entre 25 y 34 años), el porcentaje de uso es del 38%.

Casi la mitad de las personas encuestadas se muestran muy o bastante favorables con la adopción de asistentes virtuales o chatbots como una herramienta más de comunicación con la Administración, frente al 24% que se manifiesta crítico con este tipo de atención.

Sin embargo, el 57% de los encuestados se muestran muy o bastante interesados en la unificación del buzón de notificaciones de la Administración pública, a través del que se puedan consultar las comunicaciones enviadas desde los distintos organismos públicos. Por otra parte, una medida de este tipo genera indiferencia en el 15% de la población encuestada.

Tramitación online

La mayoría de la ciudadanía (68%) ha realizado gestiones o trámites de la Administración pública de manera telemática, siendo las personas con edades comprendidas entre los 55 y 64 años quienes más lo han hecho (el 74%).

Por otro lado, más del 64% de los encuestados considera muy o bastante positivo el poder realizar trámites *online*. Además, quienes los han llevado a cabo en alguna ocasión se muestran bastante satisfechos y, en general, les otorgan una valoración media de casi un 8.

Sobre el estudio

El presente estudio forma parte de un proyecto del Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI) que tiene como principal objetivo identificar tendencias, actitudes y valoraciones de la población internauta española en cuestiones relativas a la digitalización.

El proyecto consta de dos partes: por una parte, la realización de un estudio anual de tendencias orientado a la identificación de las tendencias y actitudes de la ciudadanía en temas de digitalización y por otro, la realización de estudios *tracking*, de periodicidad semestral, que tiene como fin abordar el análisis de cuestiones de actualidad que sean de interés en cada momento, con respecto a elementos o aspectos relacionados con el comportamiento digital de la ciudadanía.

La muestra tomada para el estudio consiste en 800 encuestas realizadas entre el 20 de agosto y el 2 de septiembre de 2021 a la población internauta mayor de 15 años, tomando la definición de internauta como persona que haya utilizado o accedido a Internet en los últimos 3 meses.

La distribución muestral se realizó mediante cuotas de género, tramo de edad, nivel de estudios, tamaño de hábitat y comunidad autónoma, según los datos de perfil de usuarios de Internet en los últimos 3 meses obtenidos en la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (en adelante, TICH) de 2020 del Instituto Nacional de Estadística (en adelante, INE).

En el informe se muestran los resultados más relevantes obtenidos en la segunda de las tres oleadas que componen el estudio *tracking* semestral.

Consulta del estudio: <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/estudio-sobre-digitalizacion-administracion>

Más información: prensa@red.es