



**Brújula**

# Estudio sobre digitalización de la administración





# Índice

3	Introducción y objetivos
5	Principales resultados
8	Digitalización de la Administración pública
21	Conclusiones
23	Anexos: Metodología



# Introducción y objetivos

# 01

# > 01

## Introducción y objetivos

---

El presente estudio forma parte de un proyecto del Observatorio Nacional de la 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 un estudio, 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 los ciudadanos.

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

En esta segunda oleada se han abordado cuestiones que permitan valorar la importancia que la ciudadanía concede al proceso de digitalización de la Administración pública.

En este estudio se ha realizado una evaluación de la implementación de la transformación digital de la Administración pública. Para ello se han analizado las actitudes respecto a la identidad digital, las opiniones sobre la implementación de canales digitales de atención a la ciudadanía, así como respecto a la realización de gestiones y trámites *online* en un doble aspecto, la tasa de utilización y la percepción que la ciudadanía tiene de la implantación de la digitalización de la Administración pública en sus relaciones con la población. En el anexo final se incluye la metodología utilizada en el estudio.



El proyecto tiene como fin abordar el análisis de cuestiones de actualidad con respecto a elementos o aspectos relacionados con el comportamiento digital de los ciudadanos”



# Principales resultados

# 02

## Principales resultados

En general, la implantación de las distintas medidas de digitalización de la Administración pública dibuja un marco de amplia utilización y buena percepción. Sin embargo, es necesario realizar dos matizaciones de interés:

- Tanto la utilización como valoración de las distintas herramientas digitales es más relevante en el segmento de personas con entre 25 y 34 años, que aúnan dos aspectos que contribuyen a intensificar el uso en este segmento: la edad, y su incidencia en la utilización de herramientas digitales en general, pero también la mayor asunción de responsabilidades que implica la edad adulta. El colectivo usualmente denominado de jóvenes profesionales es, por tanto, el público objetivo preferencial de este tipo de medidas y herramientas.
- Es probable que tanto la tasa de uso como la buena valoración está relacionada con la percepción de simplicidad que añade a las gestiones de la población en su vida diaria y que ambos aspectos desciendan en cuanto no se perciba dicha simplificación para realizar distintas gestiones.

En la incorporación de medidas de comunicación con la Administración como chatbots que eluden el contacto más personal, la posible percepción de que se pierda o dificulte la atención de circunstancias personales y específicas haga que, tanto el uso como la valoración de la herramienta, descienda.



**El 77% de los internautas han utilizado alguna de las opciones de identificación digital”**

### Implementación de la identidad digital

El uso de los sistemas de identificación digital está ya bastante extendido entre la población internauta a la hora de realizar algún tipo de consulta, proceso o gestión administrativa (declaración de la renta, consultar notificaciones o comunicaciones, realizar pagos telemáticos, etc.).

No obstante, si se analiza el uso por grupo etario, el uso de sistemas de identificación digital dibuja una brecha en su utilización por edades, y mientras un 87% de las personas con edades entre los 24 y 35 años utilizan algún sistema de identificación, este porcentaje desciende hasta el 60% entre las personas con más de 64 años.

Además de estar ampliamente asentado el uso de los sistemas de identificación digital, su disponibilidad está bien valorada en general y obtienen una puntuación media de 7,3. Pero se debe señalar que las personas que han utilizado en alguna ocasión estas opciones de identificación digital valoran mucho mejor su disponibilidad (7,7). su experiencia de prueba pone en valor su percepción de ser una herramienta útil para simplificar el acceso y el uso de los servicios públicos digitales.

Un aspecto muy relevante relacionado con el uso de los sistemas de identificación digital está relacionado con el grado de confianza que genera su uso. Dos terceras partes de las personas internautas (el 66,2%) confían de los sistemas de identificación digital a la hora de usarlos. Solo el 10,5% muestra cierta desconfianza en estos sistemas de identificación.

Es probable que esta confianza desemboque en una mayor tasa de uso, porque son precisamente los grupos que más usan estas herramientas de identificación y las personas que tienen entre 25 y 34 años son las que más confianza tienen en estos sistemas. Por el contrario, entre quienes no han usado nunca estas herramientas, la confianza media baja hasta el 5,9, lo que refleja la barrera que puede suponer en su uso la confianza que estos sistemas despierten.



## Las dos terceras partes de la población internauta ha realizado gestiones o trámites en la Administración pública de manera telemática u *online*”

### Canales digitales de atención

Así como las herramientas de identificación son usadas por una parte muy mayoritaria de la población internauta, los distintos canales digitales de atención solo son empleados por una tercera parte de la población. Incluso en el estrato de edades donde estos canales son más utilizados (personas con entre 25 y 34 años) sólo los emplea el 38% de la población.

La existencia de un cierto rechazo a la implantación de estas herramientas de comunicación se dibuja en la baja valoración de las mismas, que apenas supera la valoración media de cinco, y que menos de la mitad de la ciudadanía se muestra muy o bastantes favorables con la incorporación de estos canales y su adopción como una herramienta más de comunicación con la Administración.

Este fenómeno, de baja valoración y escasa tasa de aceptación, es compartida incluso por aquellos que los han utilizado en alguna ocasión, otorgando una valoración media de 6,2.

Por su parte, el buzón único de comunicaciones cuenta con la aprobación del 57,3% de la población internauta, mientras que es algo que generaría indiferencia en el 15,0%.

Es también el desarrollo de IA que mayor grado de interés despierta en un segmento de población. Las personas con edades entre los 25 y 34 años presentan un interés medio de 6,9 el más alto entre todos los segmentos y todos los posibles desarrollos de IA.

### Gestiones y trámites *online*

El 67,9% de la población ha realizado gestiones *online* de manera telemática, al menos en alguna ocasión.

La implantación de este tipo de servicio digital por parte de la Administración pública es valorada de forma positiva por el 64,4% de la ciudadanía.

Las personas que han realizado una gestión telemática *online* son quienes dan una valoración más alta de este servicio, 7,8. Por el contrario, quienes no las han utilizado hacen de estos servicios digitales una valoración sensiblemente menor (5,9).



# Digitalización de la Administración pública

# 03



# > 03

## Digitalización de la Administración pública

A lo largo de las últimas décadas, desde la Administración pública se han realizado importantes esfuerzos por impulsar su transformación digital con el fin de ofrecer a la ciudadanía y a las empresas servicios públicos digitales cada vez más eficientes y de mayor calidad.

Este importante impulso hacia la digitalización se ha visto reflejado en los últimos datos publicados por la Comisión Europea en 2020 donde se sitúa a España como el segundo país de la Unión Europea en el ámbito de los servicios públicos digitales que ofrece, según el Índice de Digitalización de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI). Esto se debe, en parte, a la estrategia digital seguida ya la adopción de diferentes leyes (como la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015) que han supuesto un impulso en la adopción de procesos y medios digitales en la Administración pública.

En el último año este tema ha cobrado una especial relevancia a raíz de la elaboración de la Agenda España Digital 2025, que recoge cerca de 50 medidas, agrupadas en diez ejes estratégicos, con las que se pretende impulsar aún más la digitalización de las diferentes administraciones públicas.

Bajo este contexto se ha llevado a cabo el presente estudio que pretende conocer el grado de uso que hace la ciudadanía de algunas de las medidas de transformación digital, adoptadas por la Administración pública, orientadas a ofrecer de manera *online* y digital servicios y trámites que hasta hace unos años solo se podían realizar de manera presencial. Entre estas medidas se encuentran, la identificación digital previa y necesaria para la realización de consultas, trámites y gestiones administrativas de manera telemática, la atención ciudadana a través de canales digitales asistidos por asistentes virtuales y chatbots y la propia realización de gestiones y trámites administrativos de manera *online* o digital, que evitan que la persona tenga que acudir presencialmente a las oficinas, delegaciones u organismos (como por ejemplo, para solicitar certificados a la Seguridad Social, comunicar un cambio de domicilio, la presentación de la declaración de la renta, realizar trámites en la DGT,...).

### Evaluación de la implementación de la identidad digital

La realización de consultas, gestiones y trámites de manera telemática (a través de apps o páginas webs), requiere un proceso previo de identificación personal que garantice una correcta, veraz y segura identificación de la persona.

Para ello, se han adoptado diferentes medidas que permiten a los ciudadanos identificarse de manera digital a la hora de utilizar estos servicios públicos, como son la Cl@ve Digital, el certificado digital y el DNI electrónico (o DNI-e).

El empleo de una opción u otra de identificación digital está en función de las preferencias de la persona, su mayor familiarización con alguna de ellas, su perfil de usuario o el tipo de consultas o gestiones que suele realizar, puesto que hay opciones (como la Cl@ve Digital) que le permite realizar desde las consultas o gestiones más básicas o habituales, hasta aquella que le permite acceder a un abanico muy amplio de gestiones y trámites que requieren la firma digital de documentos (como son el certificado digital y el DNI electrónico).

### Es bastante habitual el uso de la identificación digital para la realización de gestiones telemáticas, se valora de manera muy positiva su implantación.

Dicho esto, el presente estudio indica que el 77,2% de los internautas encuestados declaran que han utilizado en, al menos una ocasión, alguna de estas opciones de identificación a la hora de realizar algún tipo de consulta, proceso o gestión administrativa (declaración de la renta, consultar notificaciones o comunicaciones, realizar pagos telemáticos.).

Si analizamos este nivel de uso según la edad del internauta, tal y como se observa en la figura 1, parece que su utilización está más extendida entre personas menores de 54 años, en concreto, destaca el porcentaje de personas de 25 a 34 años, un 86,8%, que han utilizado en alguna ocasión una de estas opciones de identificación digital. Por el contrario, parece que los mayores de 64 años están menos familiarizados con ellas, puesto que solo el 60,2% han recurrido a ellas para hacer algún trámite o gestión.



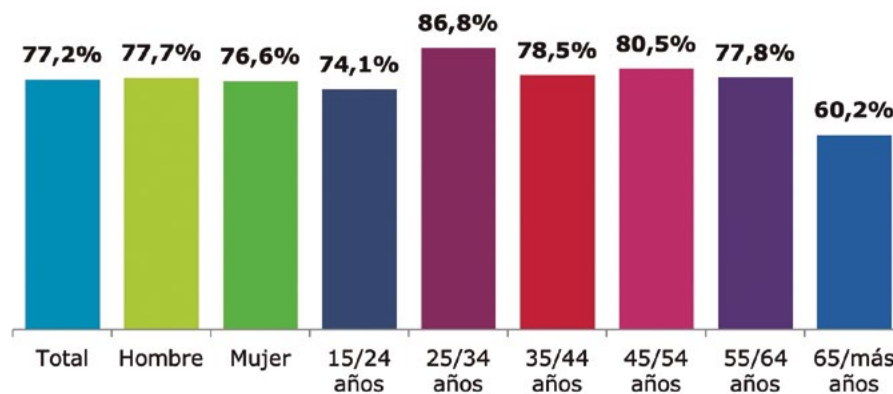
## Uso de la identificación digital

**77,2%** total muestra

**86,8%** personas de 25 a 34 años

Figura 1. Uso de la identificación digital para la realización de consultas o gestiones administrativas según perfil sociodemográfico(%)

Base: Internautas mayores de 15 años



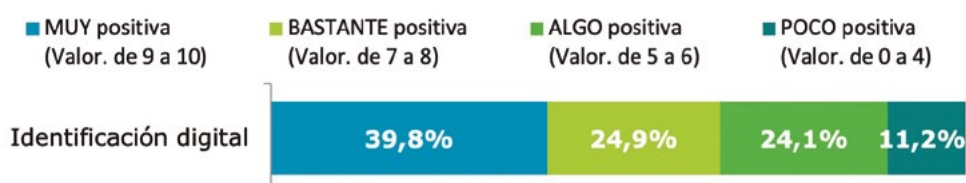
## La implantación de la identificación digital

**64,7%** lo valoran de manera muy o bastante positiva

En general, la implantación y disponibilidad de estas opciones de identificación digital (como son la Cl@ve Digital, el certificado digital y el DNI electrónico, o DNI-e), que tienen como fin simplificar el acceso a los servicios públicos digitales, son valoradas de forma bastante o muy positiva por el 64,7% de los internautas encuestados, mientras que solo el 11,2% se muestra crítico, puesto que consideran que su implantación no es nada positiva (figura 2).

Figura 2. Valoración de la implantación de la identificación digital (%)

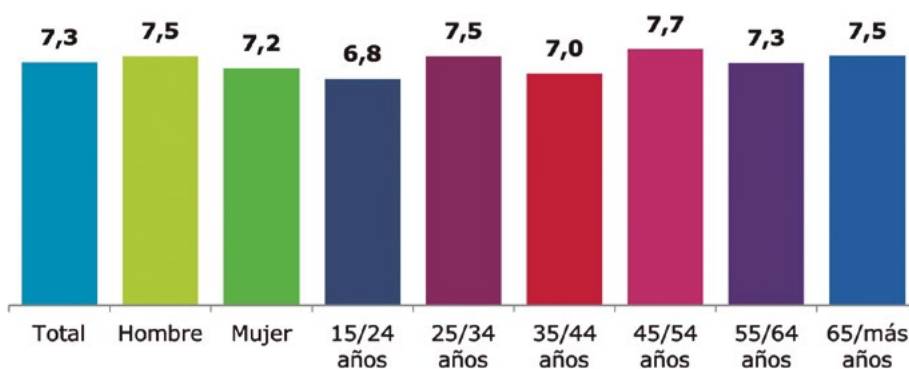
Base: Internautas mayores de 15 años



Analizando estas consideraciones sobre la disponibilidad de estas opciones de identificación digital según el género y edad de los internautas, destaca una mayor valoración por parte de los hombres (7,5 de valoración media frente al 7,2 de las mujeres) y aquellos que tienen entre 45 y 54 años (donde la valoración media de estas opciones de identificación digital se sitúa en el 7,7).

**Figura 3.** Valoración media de la implantación de la identificación digital según perfil sociodemográfico

**Base:** Internautas mayores de 15 años



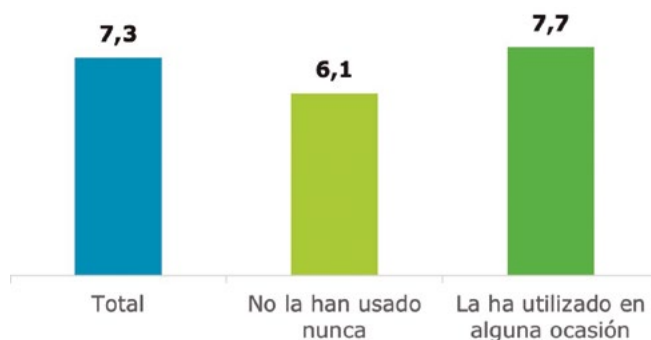
Tal y como se observa en la figura 4, aquellos que han utilizado en alguna ocasión estas opciones de identificación digital valoran mucho mejor su disponibilidad que aquellos que no las han utilizado nunca, lo que llevaría a pensar que su experiencia de prueba pone en valor su percepción de ser una herramienta útil para simplificar el acceso y el uso de los servicios públicos digitales.

**Figura 4.** Valoración media de la implantación de la identificación digital según si la ha utilizado o no

**Base:** Internautas mayores de 15 años

**Base:** Internautas que no la han usado

**Base:** Internautas que han usado la identificación digital en alguna ocasión



### En general, las personas se fían de los sistemas de identificación digital.

Otro aspecto importante es el grado de confianza que genera su uso, en general, el 66,2% de los encuestados se fían (muestran un nivel de confianza medio-alto o alto) de estos sistemas de identificación digital a la hora de usarlos cuando son necesarios para realizar una consulta o trámite administrativo de manera telemática. Solo el 10,5% muestra cierta desconfianza en estos sistemas de identificación.

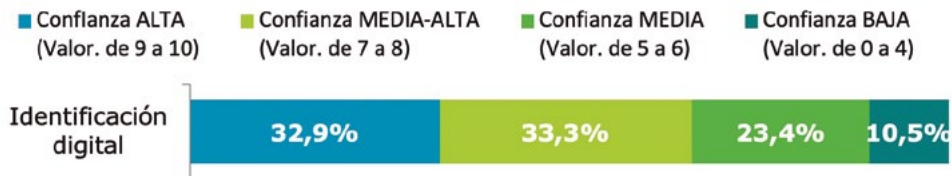


### Nivel de confianza en los sistemas de identificación digital

**66,2%** manifiestan una confianza moderadamente elevada en estos sistemas

Figura 5. Nivel de confianza que genera el uso de los sistemas de identificación digital (%)

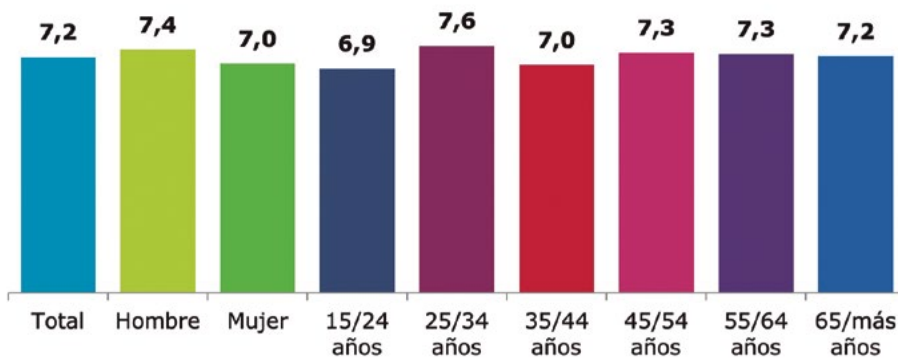
Base: Internautas mayores de 15 años



Si segmentamos esta percepción sobre la confianza que genera el uso de estos sistemas de identificación en gestiones telemáticas según el género y la edad (figura 6), observamos que los hombres y las personas que tienen entre 25 y 34 años son las que más se fían de estos sistemas, mientras que generan algo más de desconfianza entre las mujeres y los menores de 25 años.

Figura 6. Nivel medio de confianza que genera el uso de los sistemas de identificación digital según perfil sociodemográfico

Base: Internautas mayores de 15 años



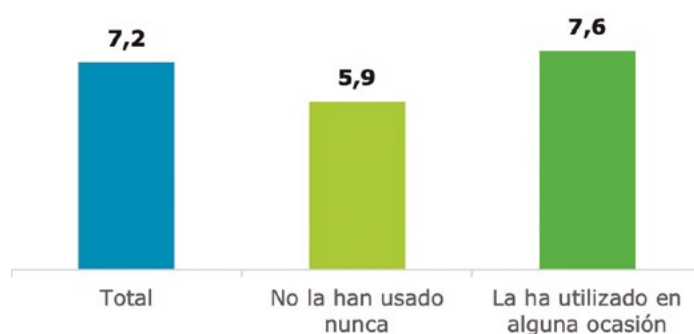
Al igual que ocurre cuando analizamos las valoraciones de estos sistemas cuando diferenciamos entre aquellos que los han utilizado en alguna ocasión y los que no, las personas que han utilizado estos sistemas para poder realizar alguna gestión o trámite administrativo manifiestan un nivel de confianza en ellos mucho más alto que aquellas que no las han utilizado, lo que una vez más denota que la experiencia en general ha sido positiva (figura 7).

**Figura 7.** Nivel medio de confianza que genera el uso de los sistema de identificación digital según si lo ha usado o no

**Base:** Internautas mayores de 15 años

**Base:** Internautas que no la han usado

**Base:** Internautas que han usado la identificación digital en alguna ocasión



## Evaluación de la implementación de canales digitales de atención

Uno de los objetivos de la Administración pública con su proceso de transformación digital es mejorar y hacer más eficiente la atención de los ciudadanos y empresas. Para ello, ha puesto en marcha diferentes canales de atención digital, atendidos por asistentes virtuales y chatbots, con el objetivo de habilitar una vía de comunicación *online* que permita atender de forma rápida y ágil las dudas y consultan que planteen ciudadanos y empresas.

Tal y como se observa en la figura 8, el uso de estos canales digitales de atención no es muy habitual, solo el 33,9% de los encuestados afirman que han utilizado en alguna ocasión un asistente virtual o chatbot habilitado en una página web de la Administración u organismo público con el fin de que este le aclare una consulta o duda.

El empleo de estos asistentes virtuales varía ligeramente en función de la edad de los encuestados, son los menores de 35 años los más habituados a utilizar este tipo de canales de atención ciudadana a la hora de buscar información o plantear sus consultar.



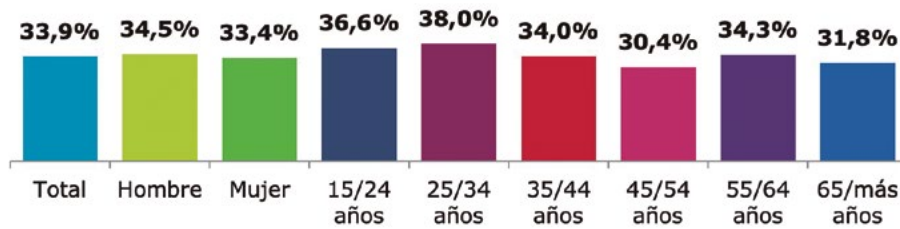
## Uso de canales digitales de atención de la administración pública

**33,9%** total muestra

**38%** personas de 25 a 34 años

**Figura 8.** Uso de canales digitales (asistente virtual o chatbot) de atención habilitados por la Administración pública según perfil sociodemográfico(%)

Base: Internautas mayores de 15 años



**La mayoría no se muestra muy favorable a su uso y no confía mucho en los asistentes virtuales como un canal adecuado de atención a los ciudadanos.**

En general, no parece que exista un amplio consenso a la hora de valorar de forma positiva la implementación de estos canales como un recurso adecuado de atención ciudadana. El 42,2% de las personas encuestadas se muestran muy o bastantes favorables con la incorporación de estos canales y su adopción como una herramienta más de comunicación con la Administración, mientras que, por otro lado, un 23,7% se manifiestan críticos con este tipo de atención.



### Valoración de los canales digitales de atención de la administración pública

**42,2%** se muestra favorables a su uso

**Figura 9.** Valoración de la implantación de los canales digitales de atención (%)

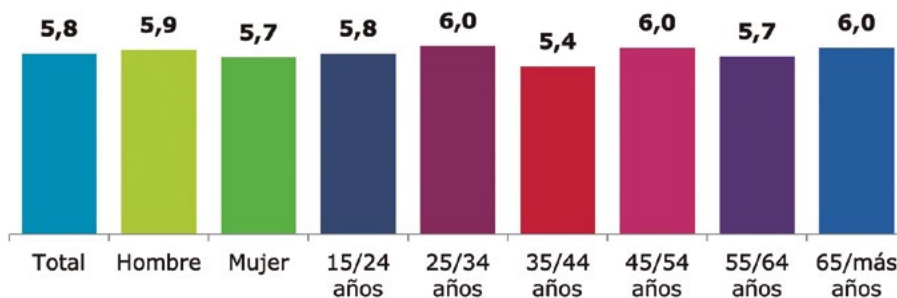
Base: Internautas mayores de 15 años



Dentro de esta baja valoración de la utilidad que puedan tener estos canales virtuales de atención como recurso al que acudir para resolver dudas o aclarar consultas, parece que se muestran especialmente críticos o escépticos las personas que tienen entre 35 y 44 años (figura 10).

**Figura 10.** Valoración media de la implantación de los canales digitales de atención según perfil sociodemográfico

Base: Internautas mayores de 15 años



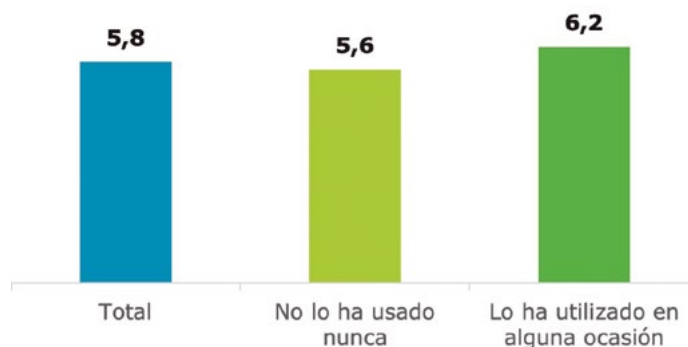
Incluso, esta postura de ser cautos a la hora de valorar la utilidad de estos asistentes virtuales como canales adecuados de atención de los ciudadanos es compartida por aquellos que los han utilizado en alguna ocasión (su valoración de estos canales solo se sitúa en el 6,2, ver figura 11).

**Figura 11.** Valoración media de la implantación de los canales digitales de atención según si lo ha usado o no

Base: Internautas mayores de 15 años

Base: Internautas que no la han usado

Base: Internautas que han usado la identificación digital en alguna ocasión





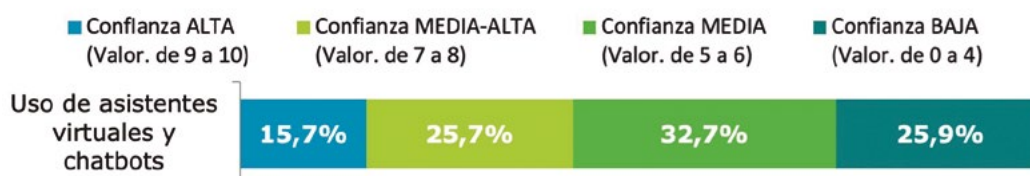
Esta percepción crítica con relación a la utilidad de estos asistentes virtuales se ve reflejada en el poco nivel de confianza que generan como canal de atención a los ciudadanos que le permita resolver sus dudas, solo el 41,4% de los encuestados manifiestan un nivel de confianza medio-alto o alto en estos sistemas de atención, mientras que un 25,9% se muestran desconfiados a la hora de recurrir a este tipo de canales.

## Nivel de confianza en los canales digitales de atención

**41,4%** confía en estas canales digitales de comunicación

**Figura 12.** Nivel de confianza que genera el uso de los canales digitales de atención (%)

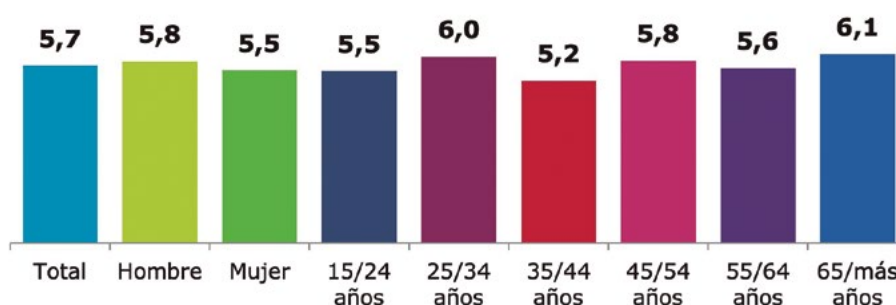
Base: Internautas mayores de 15 años



Dentro de este contexto de cierta cautela a la hora de valorar estos asistentes virtuales, parece que los hombres y las personas que se encuentran entre los 25 y 34 años, así como los mayores de 64 años son los que se muestran algo más confiados con la utilidad que pueden tener estos sistemas de atención digital a la hora de ser un canal más en el que plantear dudas o realizar consultas.

**Figura 13.** Nivel medio de confianza que genera el uso de los canales digitales de atención según perfil sociodemográfico

Base: Internautas mayores de 15 años





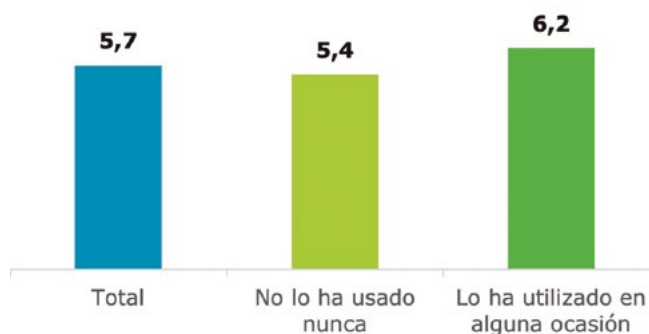
Por otro lado, no parece que el hecho de haber utilizado, en alguna ocasión estos sistemas, hace que se haya generado en las personas que lo han utilizado un grado de confianza destacado, tal y como se observa en la figura 14, el nivel medio de confianza que declaran los usuarios de este tipo de asistentes solo es ligeramente superior al que manifiesta aquellos que no lo han utilizado nunca.

**Figura 14.** Nivel medio de confianza que genera el uso de los canales digitales de atención según si lo ha usado o no

Base: Internautas mayores de 15 años

Base: Internautas que no la han usado

Base: Internautas que han usado la identificación digital en alguna ocasión



### El buzón único de las Administración pública es una iniciativa que valora de forma positiva la mayoría de la ciudadanía

Un aspecto que se ha considerado interesante para su evaluación en el presente estudio, es el nivel de interés que genera una de las últimas medidas impulsadas por la Administración pública en su apuesta por la transformación digital de sus servicios, gestiones y trámites administrativos (recogida en la Agenda España 2025) como es la habilitación de una plataforma donde los ciudadanos podrán consultar las notificaciones y comunicaciones que le hayan enviado las distintas administraciones y organismos públicos, es decir, poner a disposición de la ciudadanía de un buzón único en el que recibir todas este tipo de comunicaciones.

La evaluación de esta medida indica que el 57,3% de los encuestados se muestran muy o bastante interesados



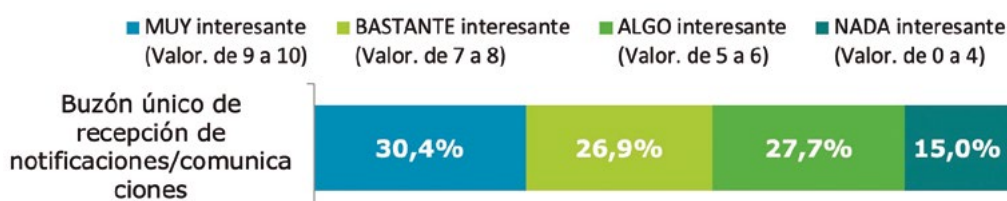
### Implantación de un buzón electrónico único

**57,3%** consideran que es una iniciativa interesante

en una medida de este tipo, mientras que es algo que generaría indiferencia en el 15,0%. En general, podemos decir que el buzón único de recepción de notificaciones o comunicación por parte de la Administración pública es una medida bien recibida por la mayoría de la ciudadanía.

**Figura 15.** Nivel medio de confianza que genera el uso de los canales digitales de atención según perfil sociodemográfico

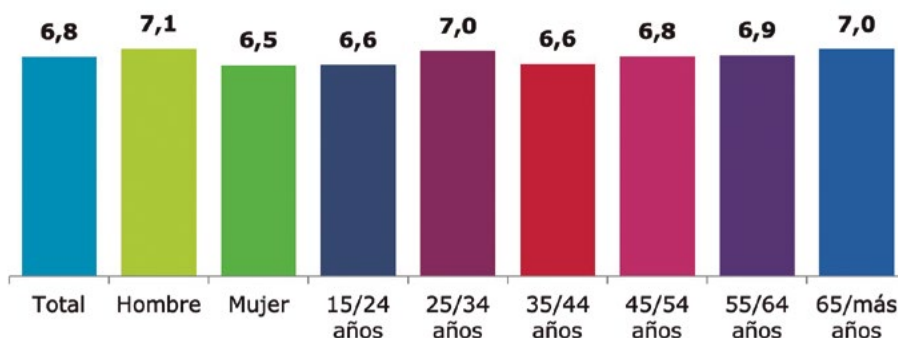
Base: Internautas mayores de 15 años



Analizando el interés que genera esta medida según el género y la edad del encuestado, vemos que esta plataforma genera algo más de interés entre los hombres y en general, en las personas que tienen más de 45 años, sin obviar el interés que suscita entre aquellos que tienen entre 25 y 34 años.

**Figura 16.** Nivel de interés que genera el buzón único de recepción de notificaciones o comunicaciones según perfil sociodemográfico

Base: Internautas mayores de 15 años



### Evaluación de la realización de gestiones y trámites online

En esta apuesta firme de la Administración pública por la transformación digital de sus servicios públicos se encuentra la implementación telemática de parte de sus diferentes gestiones y trámites administrativos, evitando de esta forma que la ciudadanía tenga que acudir presencialmente a las oficinas, delegaciones u organismos (como por ejemplo, para solicitar certificados a la Seguridad Social, comunicar un cambio de domicilio, presentación de la declaración de la renta, realizar trámites en la DGT,...).

#### La mayoría de la ciudadanía ha realizado gestiones o trámites de la Administración pública de manera telemática u online

En general, parece que esta posibilidad de gestionar y realizar trámites de manera telemática tiene cierta implantación en la ciudadanía, de hecho el 67,9% de los encuestados afirman que la han utilizado en alguna ocasión.

Sin embargo, se observan algunas diferencias en función de la edad del encuestado, puesto que es una modalidad o una opción de gestionar trámites a la que recurren en mayor medida las personas de 45 a 64 años (figura 17).



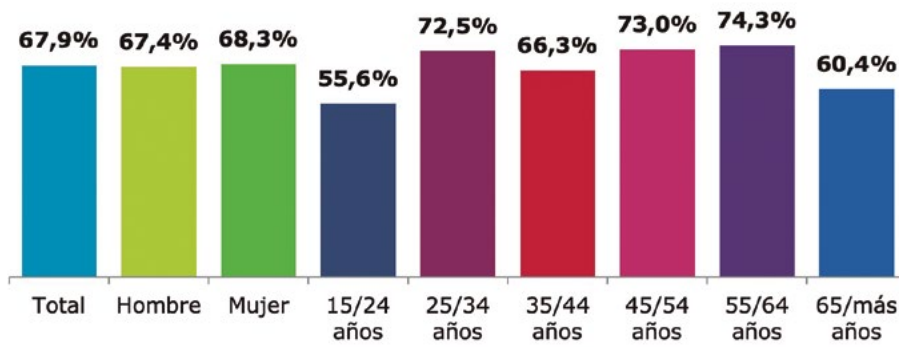
#### Realización de gestiones o trámites online

**67,9%** total muestra

**74,3%** personas de 55 a 64 años

Figura 17. Ha realizado gestiones o trámites online(%)

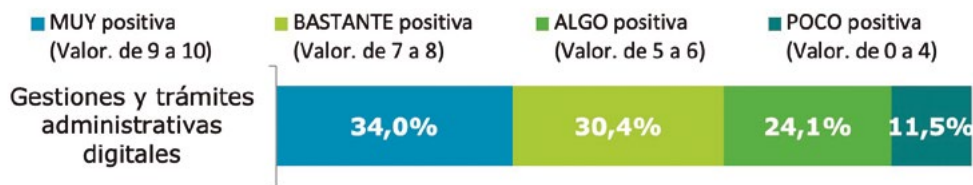
Base: Internautas mayores de 15 años



Existe un amplio acuerdo a la hora de valorar de forma positiva la implementación de este tipo de servicios digitales por parte de la Administración pública. El 64,4% de los encuestados consideran que tener la posibilidad de gestionar o tramitar de manera telemática es algo muy o bastante positivo.

Figura 18. Valoración de la disponibilidad de gestiones o trámites online (%)

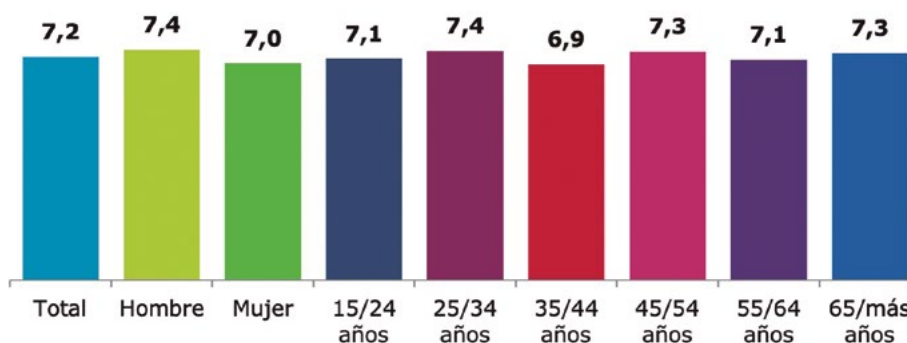
Base: Internautas mayores de 15 años



Tal y como se observa en la figura 19, esta posibilidad de gestionar y tramitar de manera telemática determinadas consultas, peticiones o trámites es ligeramente mejor valorada por los hombres que por las mujeres.

Figura 19. Valoración media de la disponibilidad de gestiones o trámites online según perfil sociodemográfico

Base: Internautas mayores de 15 años



**Los usuarios de las gestiones y trámites online se muestran, en general, notablemente satisfechos con ellas.**

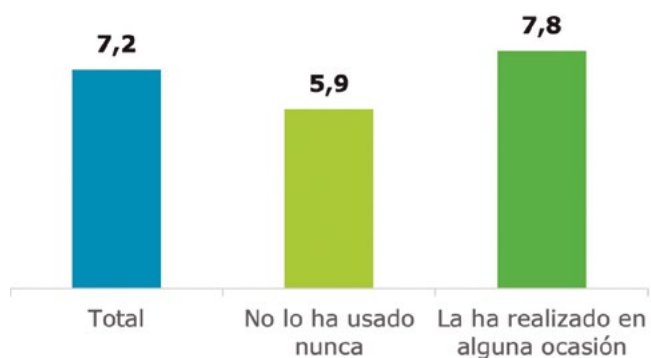
Si nos fijamos en cómo valoran la implementación de estos servicios digitales por parte de aquellos que los han utilizado en alguna ocasión, observamos que en general se muestran bastantes satisfechos (le dan un 7,8 de valoración media). Por el contrario, quienes no las han utilizado hacen de estos servicios digitales una valoración media (5,9).

**Figura 20.** Valoración media de la de la disponibilidad de gestiones o trámites online según si las ha realizado o no

**Base:** Internautas mayores de 15 años

**Base:** Internautas que no la han usado

**Base:** Internautas que han usado la identificación digital en alguna ocasión





# Conclusiones

# 04

# > 04

## Conclusiones

---

El impulso de la digitalización de la Administración pública se ha traducido necesariamente en el uso de la identificación digital para acceder a muchos servicios públicos, un hecho que es ya bastante habitual en el conjunto de la población, y también es mayoritaria la cifra de personas que han realizado gestiones o trámites telemáticamente.

No obstante, aún hay una brecha generacional importante. El uso, aceptación y valoración de las herramientas digitales puestas en marcha desde la Administración pública para realizar gestiones y trámites *online*, se reduce entre los grupos más jóvenes y los de mayor edad de la población.

En el caso de los menores de 25 años, se trata del grupo etario en que hay menos necesidad de interacción con la Administración pública, pero que no tendrá dificultades cuando necesite llevarlas a cabo. Por el contrario, en el caso de los mayores de 65 años esta situación está más relacionado con sus habilidades digitales y costumbres adquiridas.

La administración digital está bien valorada especialmente entre quienes la han utilizado. Esto pone de manifiesto una experiencia satisfactoria, en la que se reconoce su utilidad para facilitar y simplificar el acceso a los servicios públicos por vía digital. Para estas personas, realizar gestiones y trámites de modo *online* se convierte en una ventaja que aporta la comodidad de no tener que acudir presencialmente hasta las oficinas de la institución pública.

Por el contrario, la menor valoración que se registra entre quienes no han utilizado estas herramientas y servicios digitales, está poniendo de manifiesto un recelo latente respecto al uso de un modo de relación con la Administración distinto al que están acostumbrados. Una vía de gestión que les supone alguna dificultad y que, en consecuencia, les ofrece menor nivel de confianza.

No cuentan con la misma aceptación los canales digitales de atención atendidos por asistentes virtuales. En este caso, el factor humano conserva un valor importante para la ciudadanía, que encuentra en la interlocución personal más garantías a la hora hacer consultas y aclarar dudas. De esta manera, la rapidez o agilidad que ofrece la atención digital no compensa la falta de confianza en la capacidad de este canal para dar respuesta satisfactoria a las consultas y dudas efectuadas. Esto se traduce en un uso poco habitual de este recurso tecnológico.



Todavía hay una brecha generacional importante en el uso, aceptación y valoración de las herramientas digitales puestas en marcha desde la Administración pública para realizar gestiones y trámites online”



# Anexos: Metodología

# 05

# > 05

## Anexos: Metodología

---

### Ficha técnica

Las características técnicas del estudio cuantitativo llevado a cabo son las siguientes

**Universo:** Población internauta mayor de 15 años (se define internauta como aquella persona que haya utilizado o accedido a Internet en los últimos 3 meses).

**Ámbito:** Nacional.

**Muestra:** 800 encuestas.

**Distribución Muestral:** Se establecieron cuotas por género, tramo de edad, nivel de estudios, tamaño de hábitat y comunidad autónoma de forma que la muestra fuera representativa de la población española internauta, 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).

**Cuestionario:** Se ha empleado un cuestionario semiestructurado elaborado por Sigma Dos junto con el ONTSI, orientado a dar respuesta a los objetivos planteados.

**Tipo de encuesta:** Autoadministrada a través de Internet. Los encuestados fueron captados mediante un panel *online*.

**Fechas de realización del trabajo de campo:** Del 20 de agosto al 2 de septiembre de 2021.

**Margen de error:** Se estima un error muestral para los resultados obtenidos a nivel nacional de  $\pm 3,52\%$  para un nivel de confianza del 95,5% y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).





# Estudio sobre digitalización de la Administración