

La Administración Pública Digital

Ciudadanos

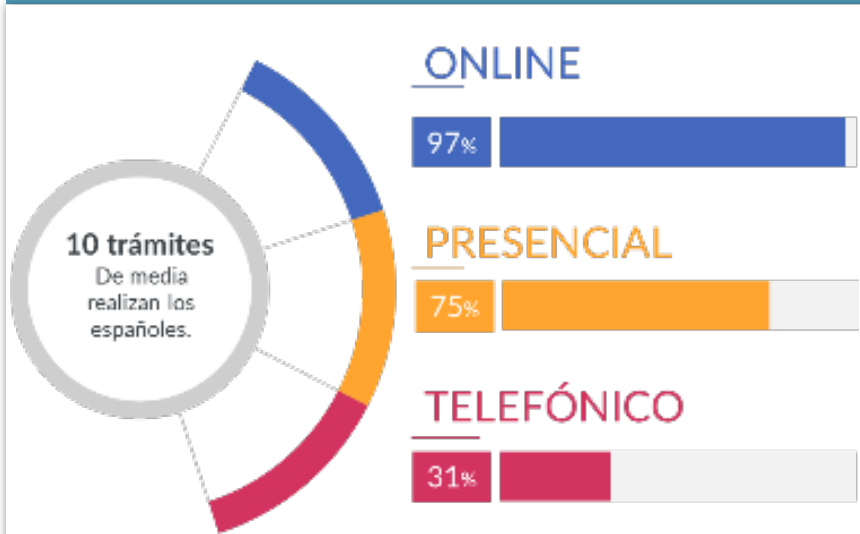


¿A través de qué canal accedieron a los servicios de la Administración Pública?

El **canal preferente** para realizar un trámite de la Administración es claramente **ONLINE**, prácticamente la totalidad de la población ha realizado al menos un trámite telemáticamente, frente al **75%** que lo ha realizado **PRESENCIALMENTE** y sólo un **31% TELEFÓNICAMENTE**.

De **media** la población ha realizado **en el último año 10 trámites** con la Administración, el **70%** de estos trámites ha sido **ONLINE**, un **25%** ha sido **PRESENCIAL** y sólo un **5%** de los trámites realizados han sido ejecutados de forma **TELEFÓNICA**.

Individuos que han realizado trámites en el último año de forma...



Base: Total individuos n=800

Reparto del Total de los Trámites realizados

10 trámites realizados por Individuo



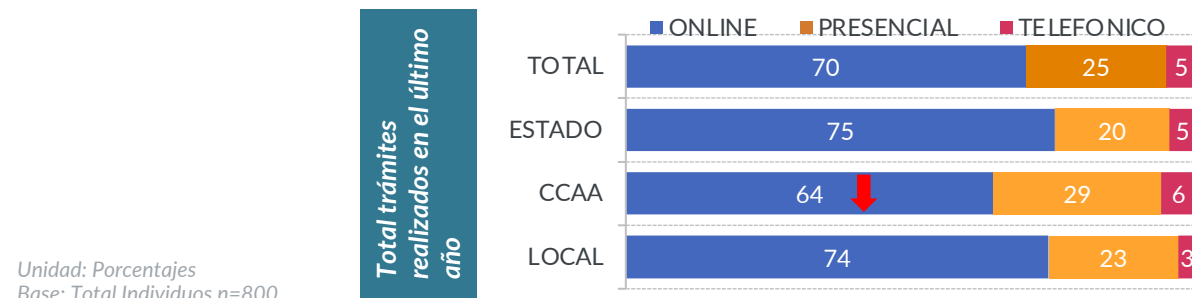
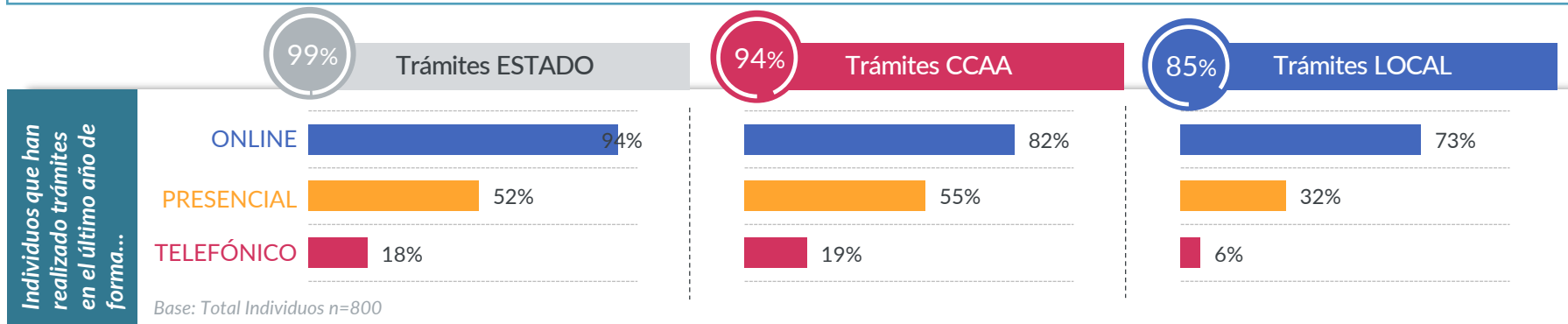
Base: Total trámites n=8.128

P1 [S] ¿Ha realizado trámites en el último año con la Administración pública sobre [SCRIPTER: incorporar la materia general] Por favor, si ha realizado el trámite varias veces o a través de diferentes canales, por favor, háblenos del último.

¿A través de qué canal accedieron a los servicios de la Administración Pública?

Todos ha realizado un trámite del **ESTADO** principalmente **ONLINE (94%)**, seguido del **82%** de individuos que han tramitado **ONLINE** en la Administración **AUTONOMICA** y un **73%** en la **LOCAL** también de forma **TELEMÁTICA**.

En cuanto a los **trámites** realizados, destaca que se han realizado **menos** trámites **ONLINE** en la Administración **AUTONOMICA** que en las del **ESTADO** y **LOCAL** (64% vs 75%/74% del Estado y Local)



Unidad: Porcentajes
Base: Total Individuos n=800

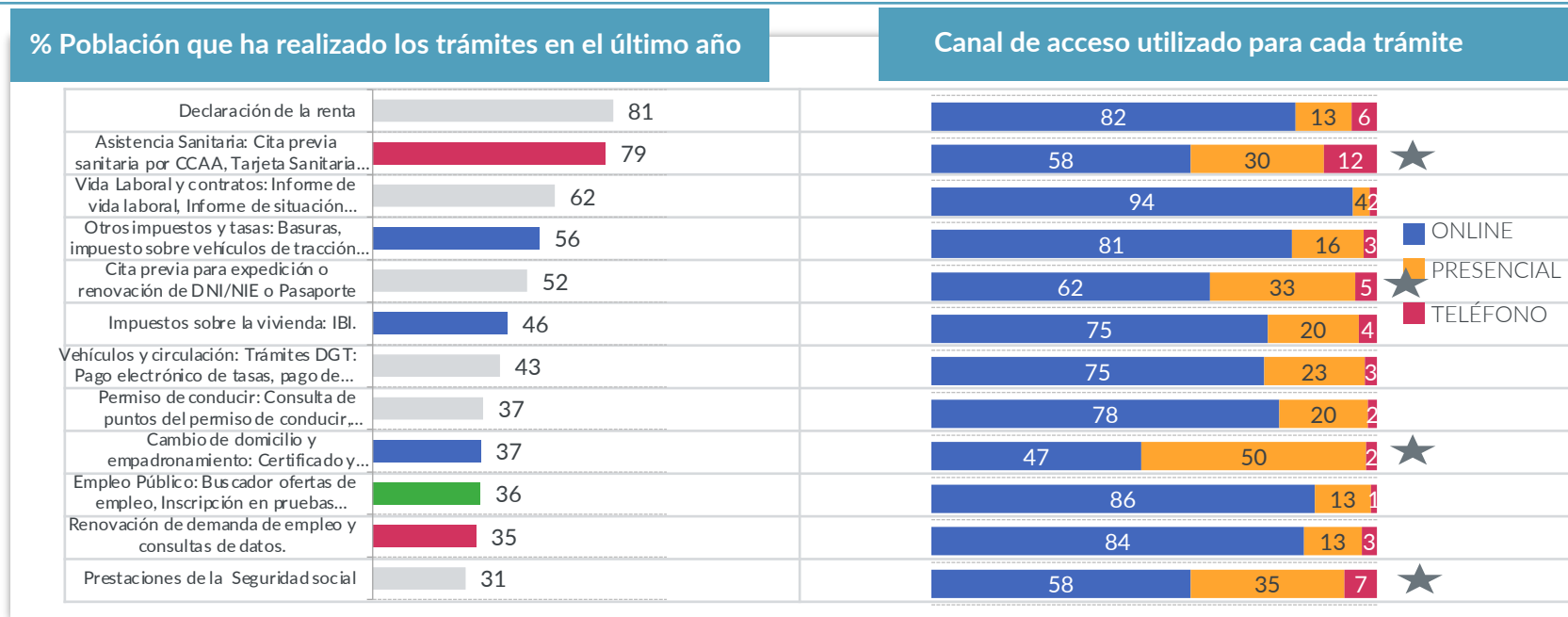
Destaca una **menor** tramitación **ONLINE** en los trámites **AUTONÓMICOS**.

P1 [S] ¿Ha realizado trámites en el último año con la Administración pública sobre [SCRIPTER: incorporar la materia general] Por favor, si ha realizado el trámite varias veces o a través de diferentes canales, por favor, hables del último.

¿A través de qué canal accedieron a los servicios de la Administración Pública? TOP TRÁMITES MÁS UTILIZADOS

De los **12 trámites más utilizados** por los españoles, el **60%** son del **ESTADO** (7 de 12). Destaca que **3 de los 4 trámites LOCALES** analizados, están dentro de los top más utilizados y por último **sólo 2** trámites de **CCAA** están dentro del ranking.

Casi todos se han tramitado **preferentemente ONLINE**, a excepción de **Certificado empadronamiento, Prestaciones de la S.S, Cita DNI y Cita previa sanitaria**.



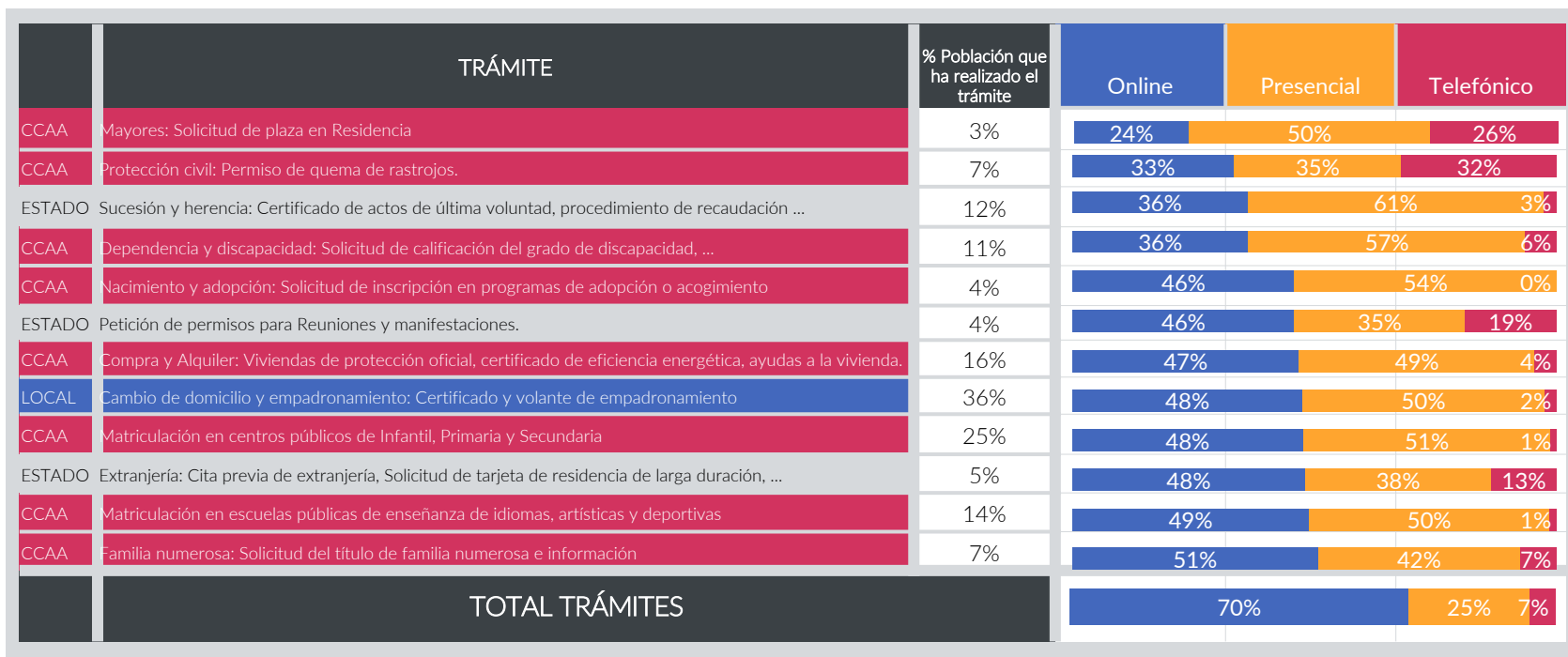
Unidad: Porcentajes

Base: Total Individuos n=800

P1 [S] ¿Ha realizado trámites en el último año con la Administración pública sobre [SCRIPTER: incorporar la materia general] Por favor, si ha realizado el trámite varias veces o a través de diferentes canales, por favor, hablesnos del último.

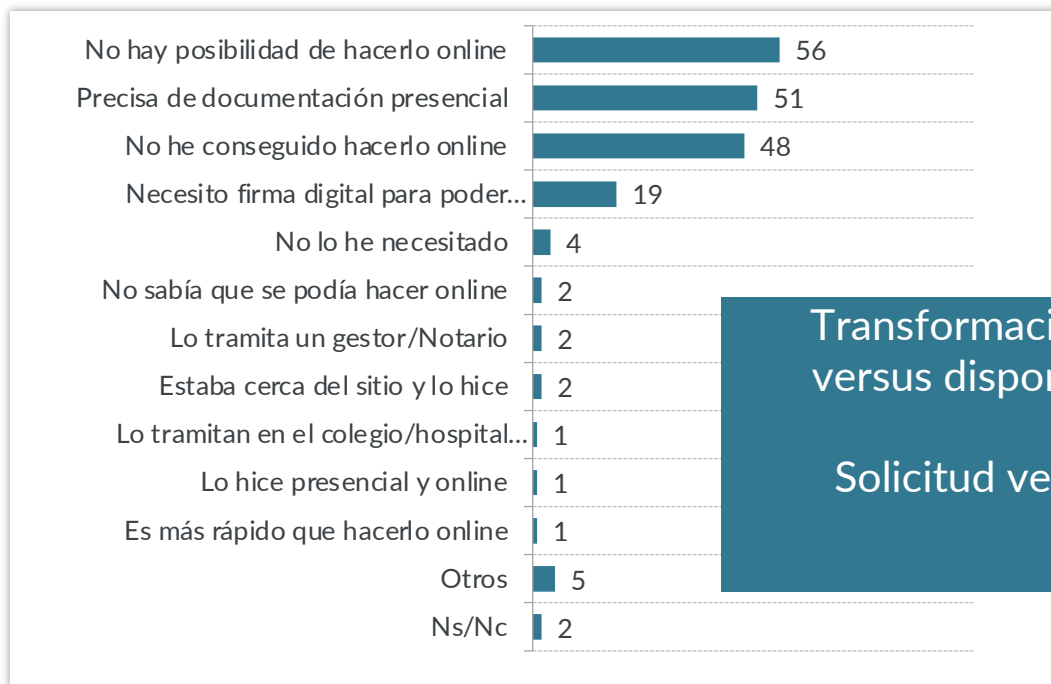
¿A través de qué canal accedieron a los servicios de la Administración Pública? **RANKING DE TRÁMITES CON MENOR ACCESO ONLINE.**

De los **11** trámites que se han realizado en **menor medida Telemáticamente**, **7** son de la Administración **AUTÓNOMICA**. Destaca un **mayor uso presencial** en trámites como **Certificados de actos de última voluntad**, **Solicitud de calificación de grado de discapacidad** y **Solicitud de inscripción en programas de adopción o acogimiento** (superan el 50%), **Telefónicamente**, destacan **Permiso de quema de rastrojos** y **Solicitud de plaza de Residencia de Mayores**



Motivos por los que no han realizado el trámite online y sí presencial o telefónicamente

Principalmente el **no realizar** un trámite de forma **TELEMÁTICA** se debe a **no haber posibilidad de hacerlo**, de **precisar documentación presencial** o **no haber conseguido hacerlo de forma online**. Estos motivos se dan prácticamente por igual en todas las Administraciones.



Transformación de procesos versus disponibilidad on line

Solicitud versus ejecución

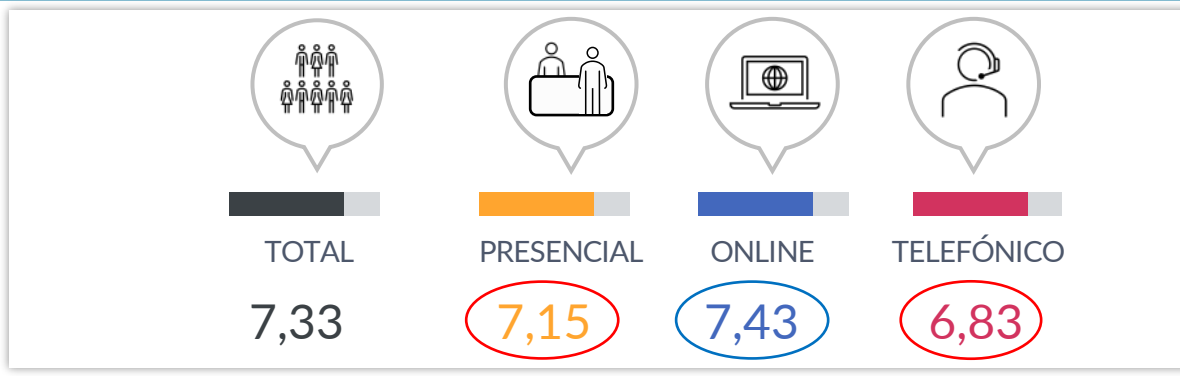
Unidad: Porcentajes

Base: Total Individuos que no han realizado algún trámite online n=609

P1a [S] ¿Por qué no ha realizado el trámite de [SCRIPTER: incorporar trámite que ha realizado presencial o telefónico] de forma online?

¿Cómo de satisfechos están con cada canal de acceso?

El canal mejor valorado es el **TELEMÁTICO**, que es el **más utilizado**. Los trámites **ONLINE** del **ESTADO** y **MUNICIPALES** obtienen las **mejores puntuaciones**, mientras que la tramitación **ONLINE AUTONÓMICA** obtiene una valoración **significativamente inferior** a la media. Claramente los trámites realizados **TELEFÓNICAMENTE** son los que **peor valorados** en todas las Administraciones.



	TOTAL	ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	ADMINISTRACIÓN LOCAL
TOTAL	7,34	7,37	7,03	7,37
Presencial	7,15	7,18	7,15	7,09
Online	7,44	7,44	7,02 ★	7,47
Telefónico	6,85	7,02	6,63	6,95

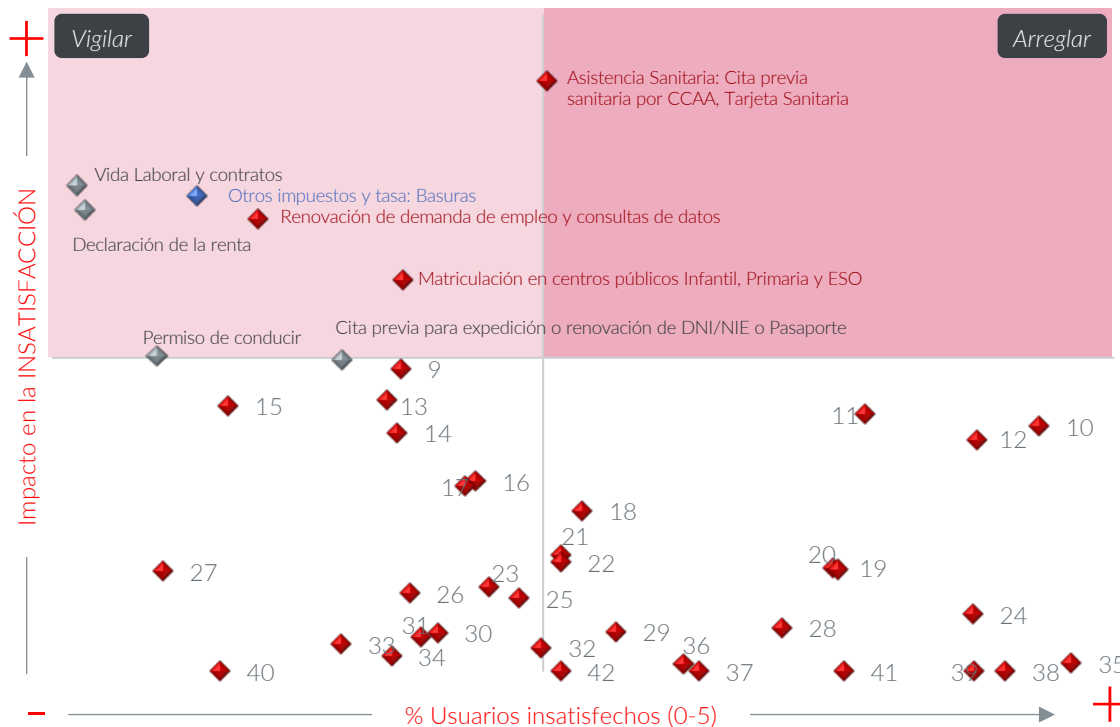
Unidad: Porcentajes

Base: Trámites realizados n=7539

P2. Ahora díganos su grado de satisfacción con la realización de los trámites con la Administración Pública de forma presencial, telefónica y/o online. Para ello utilice una escala de 0 a 10 en la que el 0 es que no está nada satisfecho y el 10 que está muy satisfecho, recuerde que puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

Matriz de prioridades de acción sobre las palancas de INSATISFACCIÓN

- La palanca prioritaria para mejorar la Satisfacción Global es la “**Asistencia Sanitaria**” “**acceso a la educación**” y los “**Servicios de Empleo**” ya que **impactan** mucho en la Satisfacción **global** y además tiene un **alto porcentaje de insatisfechos**.
- **Declaración de la Renta y Impuestos tipo Basuras o IBI**: Alto impacto en la Satisfacción y un porcentaje alto de Satisfechos.



- 1 Asistencia Sanitaria: Cita previa sanitaria por CCAA, Tarjeta Sanitaria
- 2 Matriculación en centros públicos de Infantil, Primaria y Secundaria
- 3 Renovación de demanda de empleo y consultas de datos
- 4 Otros impuestos y tasas: Basuras, impuesto sobre vehículos trac. mecánica
- 5 Vida Laboral y contratos: Informe, situación actual de trabajador...
- 6 Declaración de la renta
- 7 Cita previa para expedición o renovación de DNI/NIE o Pasaporte
- 8 Permiso de conducir: Consulta de puntos, Permiso de conducir en la UE
- 9 Vehículos y circulación: Trámites DGT
- 10 Empleo Público: Buscador ofertas, Inscripción en pruebas selectivas...
- 11 Prestaciones de la Seguridad social
- 12 Solicitud de ayudas de las CCAA a la educación
- 13 Solicitud de tarjeta sanitaria europea
Cambio de domicilio y empadronamiento: Certificado y volante de empadr.
- 15 Impuestos sobre la vivienda: IBI
- 16 Otros impuestos y tasas: Impuesto sobre el Patrimonio, Sucesiones...
Vehículos y circulación: Pago de Sanciones, multas de tráfico municipales
- 17 Solicitud de becas y ayudas del ESTADO a la educación
Compra y Alquiler: protección oficial, eficiencia energética, ayudas vivienda
- 18 Dependencia y discapacidad: calificación del grado de discapacidad...
- 21 Deporte: Permisos de caza y pesca en una CCAA
- 22 Consulta Inscripción en el Censo Electoral
- 23 Beneficios fiscales y autorizaciones: deducción de IRPF por maternidad
- 24 Empleo Privado: Consultas al Portal del empleo, Garantía juvenil...
- 25 Protección civil: Permiso de quema de rastrojos
- 26 Cita previa para vacunación internacional
- 27 Matriculación en centros públicos de Bachillerato y FP
- 28 Familia numerosa: título de familia numerosa e información
- 29 Pareja: Solicitud de certificado de matrimonio, de parejas de hecho...
- 30 Nacimiento y adopción: programas de adopción o acogimiento
- 31 Matriculación en escuelas públicas de idiomas, artísticas y deportivas
- 32 Solicitud de participación o registro para turismo del IMSERSO
- 33 Solicitud de certificado de antecedentes penales, de defunción...
- 34 Sucesión y herencia: actos de última voluntad...
- 35 Extranjería: Cita previa, Solicitud de tarjeta de residencia...
- 36 Petición de permisos para Reuniones y manifestaciones
- 37 Solicitud de homologación y convalidación de títulos
- 38 Consumo: Reclamaciones de Consumo
- 39 Justicia: Solicitud de Certificados de nacimiento, Cambio de nombre
- 40 Mayores: Solicitud de plaza en Residencia
- 41 Autorización de actividades deportivas oficiales de carácter internacional
- 42 Transporte aéreo: Bonificaciones, Recursos y reclamaciones

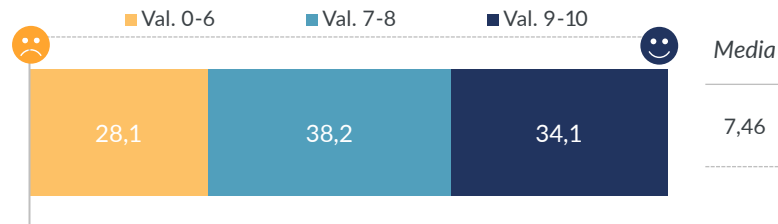
¿Cómo de fácil les resultan los trámites online?

A **3** de cada **10** usuarios de tramitación **ONLINE** les resulta **MUY FÁCIL** la realización.

Los trámites que presentan **mayor dificultad** son los **ONLINE** de las Administraciones **AUTONÓMICAS**.



ONLINE



	TOTAL	ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	ADMINISTRACIÓN LOCAL
Media de valoración	7,46	7,46	7,20	7,42
Valoran de 0 a 6	28	28	35	28
Valoran de 7 a 8	38	38	36	41
Valoran de 9 a 10	34	34	30	31

Unidad: Porcentajes y medias

Base: Trámites online n=5284

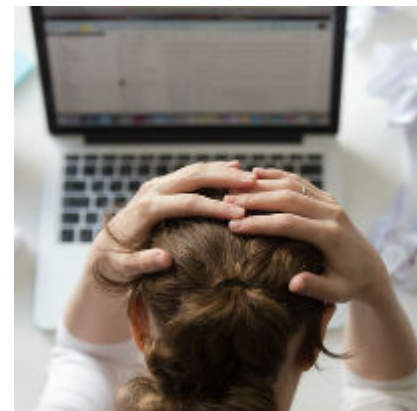
P3 [S] Centrándonos en los trámites que ha realizado de forma online, por favor, díganos cómo de fácil o difícil le ha parecido la tramitación del mismo utilizando una escala de 0 a 10, en la que el 0 es que le ha parecido muy difícil y el 10 que le ha parecido muy fácil.

¿Qué dificultades encontraron a la hora de realizar los trámites de forma online?

La mitad de los usuarios han encontrado dificultad en algún trámite (valorándolo con menos de 4). La principal dificultad es entender cómo se deben realizar los trámites, la segunda los problemas técnicos que dan las Web al realizar el trámite y en tercer lugar la falta de disponibilidad para coger cita para algunos trámites o que las citas sean para un período largo.

50%

Ha tenido dificultad en algún trámite (0-4)



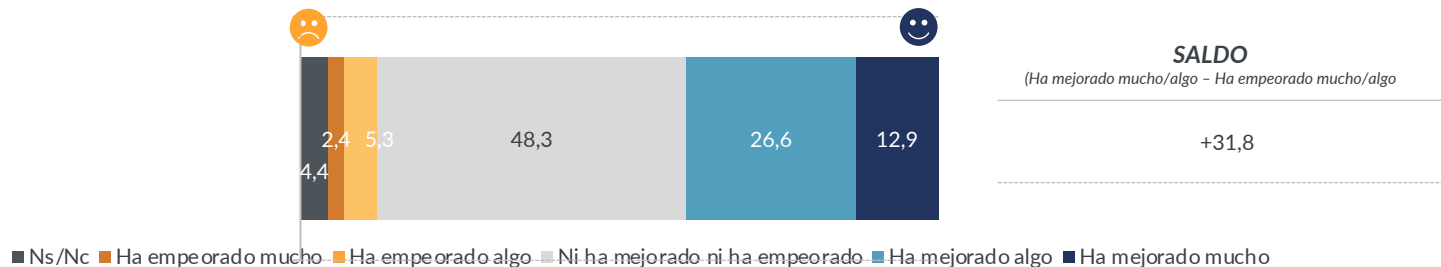
Unidad: Porcentajes >1%

Base: Han realizado un trámite y la facilidad de hacerlo lo han valorado con menos de 4.

P3.1 [S] ¿Qué dificultades encontró usted a la hora de realizar sus trámites online?

¿Han mejora los servicios online que han realizado en el último año?

Se observa una mejora en los servicios online en el último año.
Los trámites que más han mejorado son los del Estado.



	TOTAL	ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	ADMINISTRACIÓN LOCAL
SALDO	31,8	33,8	28,5	27,5
Ha mejorado mucho + ha mejorado algo	39,5	40,7	39,1	33,6
Ha empeorado algo + empeorado algo	7,7	6,8	10,6	6,1

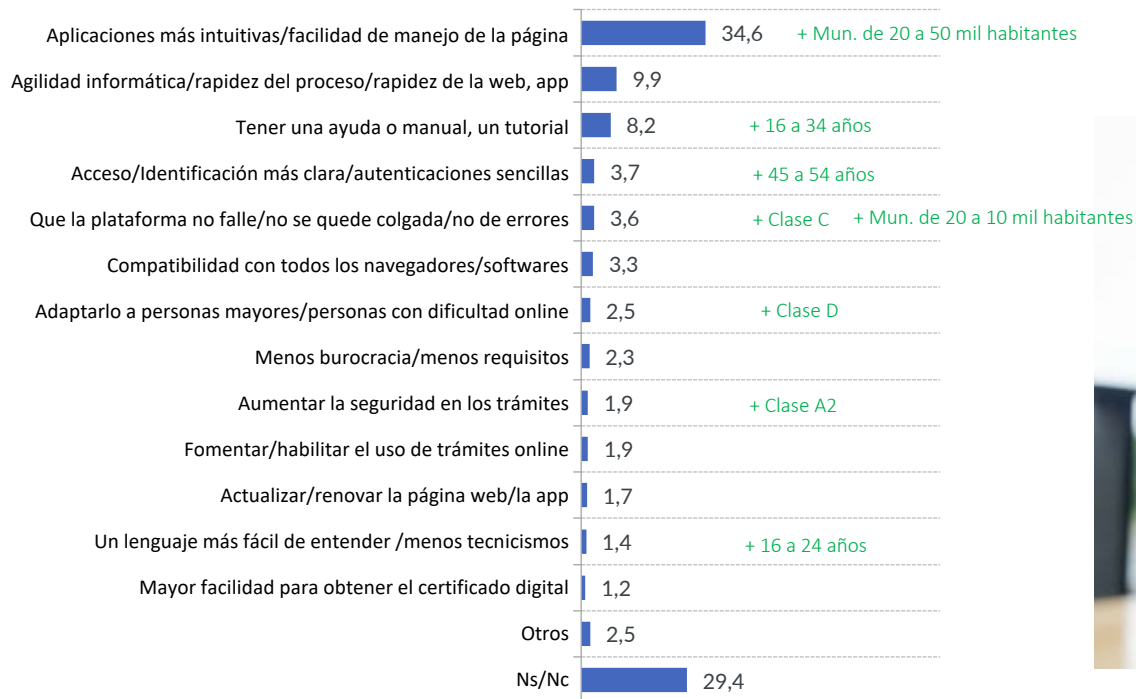
Unidad: Porcentajes

Base: Ha realizado trámite online

P4 [S] ¿Y considera que ha mejorado la digitalización de este proceso en el último año?

¿Qué mejoras pueden realizarse en los trámites online?

Las mejoras que **más solicitan** son más **mayor facilidad de entendimiento para realizar las gestiones, al ser poco intuitivos.**



Unidad: Porcentajes >1%

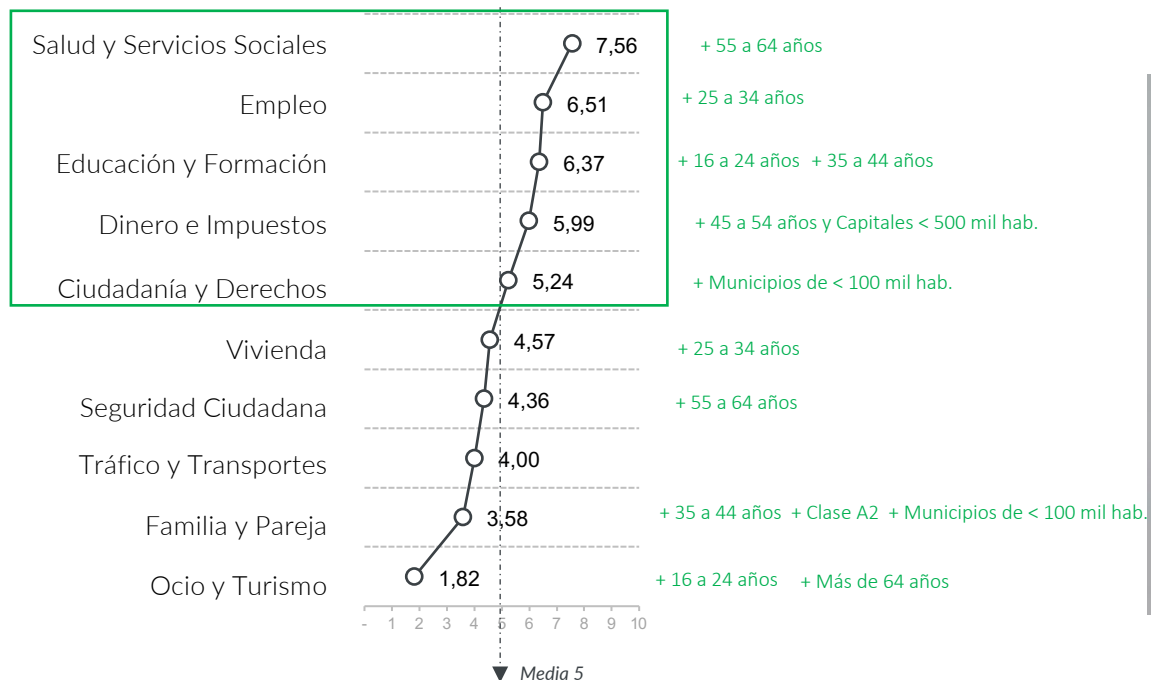
Base: Han realizado trámites online n=775

P8 [O] En general, basándose en su experiencia ¿Qué actuaciones considera que deberían realizarse para mejorar la realización de los trámites online?



Ranking de materias prioritarias a digitalizar

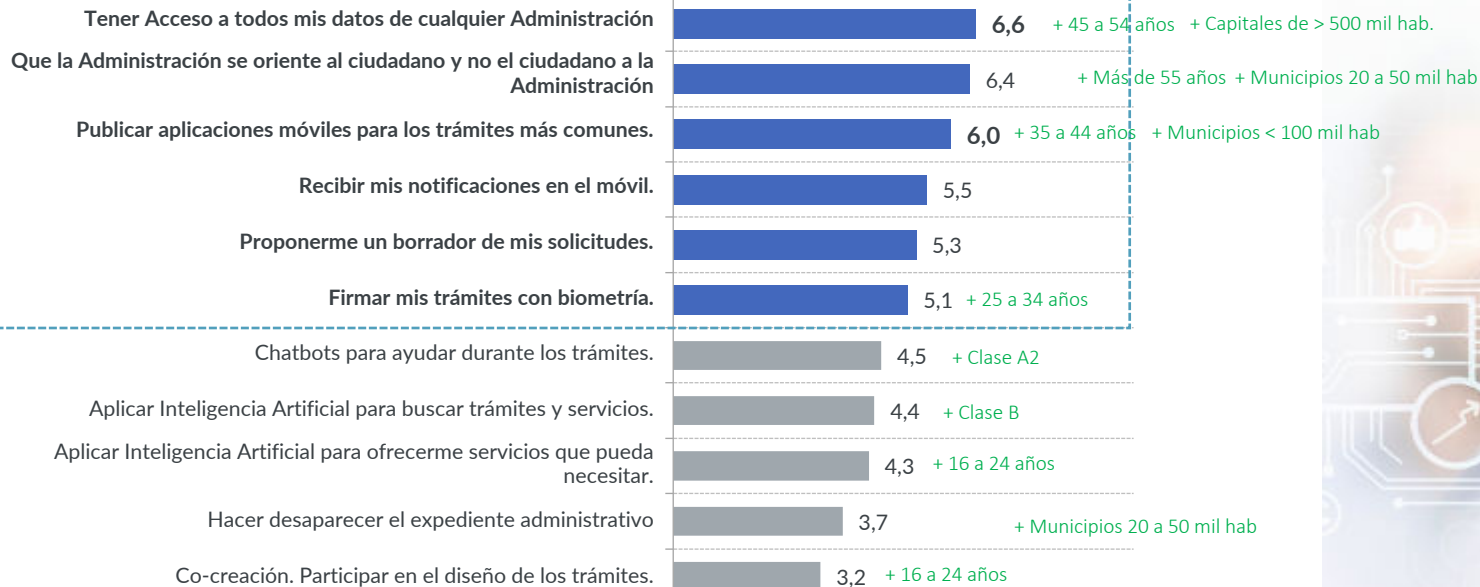
Los **ámbitos prioritarios** a digitalizar son principalmente los trámites asociados con **Salud y Servicios Sociales, Empleo y Educación y Formación**.



P6 [R] Del siguiente listado que le mostramos, ¿podría decirnos qué competencias y materias considera que deberían de ser las 3 prioritarias a la hora de digitalizar los procesos con los ciudadanos?

¿Qué iniciativas de transformación digital son prioritarias de implementar?

Los usuarios están solicitando principalmente el “Tener Acceso a todos mis datos de cualquier Administración”, “ Que las Administraciones se oriente al usuarios y no al contrario” y “Poder tener APPs para los trámites más comunes”



Unidad: Medias

Base: Total Muestra n=800

P14.[R] Y para finalizar díganos ¿cuáles son las 3 iniciativas prioritarias de transformación digital que podría implementar la Administración Pública para que los ciudadanos puedan tramitar sus gestiones de una forma más rápida y fácil?



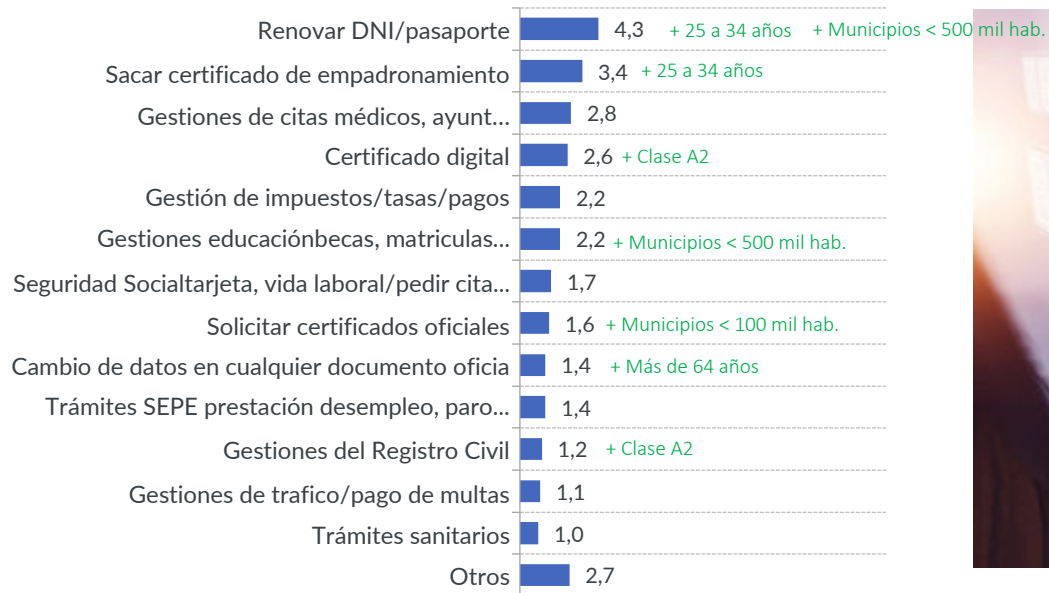
XX Dif. Sign. positiva frente al total

XX Dif. Sign. negativa frente al total

¿Qué otras gestiones les gustaría poder hacer online que actualmente no pueden?

Un 65% de los usuarios no saben que otras gestiones online que actualmente no tiene la Administración les gustaría tener. Las más solicitadas son Renovación de DNI/Pasaporte y Sacar certificado de empadronamiento (que actualmente se puede realizar de forma telemática, este trámite necesita comunicación).

65% no sabe que otras gestiones le gustaría poder hacer online



Unidad: Porcentajes > 1%
Base: Total Muestra n=800

XX Dif. Sign. positiva frente al total
XX Dif. Sign. negativa frente al total

P7 [O] Los trámites que le hemos mostrado al inicio se pueden hacer tanto presencial/telefónico como online ¿Qué otras gestiones le gustaría poder hacer online con la Administración Pública que actualmente no puede? Por favor anote con detalle el trámite que actualmente no puede hacer online.

Uso y correcta información sobre cómo y dónde acceder de forma digital para realizar los trámites o gestiones que querían hacer sobre Información y Atención al Ciudadano

La **mitad** de los usuarios **han utilizado los servicios de información y Atención al Ciudadano**, principalmente a través del **Teléfono**. En cuanto a la información de cómo realizar las gestiones online casi **la mitad consideran que no fueron informados correctamente, en los tres canales**.

Ha utilizado los servicios de Información y Atención al Ciudadano

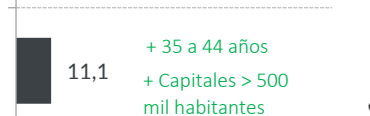
Sí, a través los teléfonos de Información y atención al ciudadano



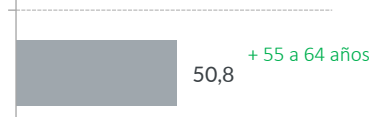
Sí, a través de la oficinas físicas de Información y atención al ciudadano



Sí, a través de la páginas webs de Información y atención al ciudadano

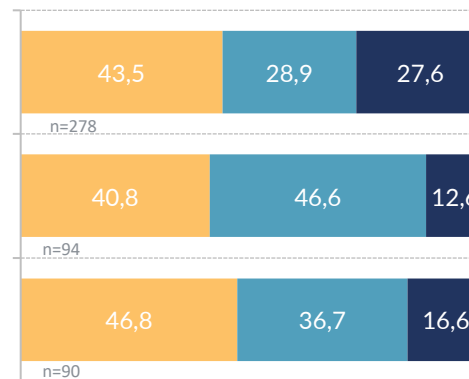


Ninguno

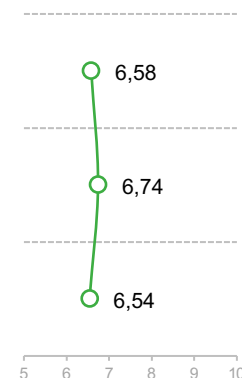


Valoración de los servicios

Val. 0-6 Val. 7-8 Val. 9-10



Media



Unidad: Porcentajes

Base: Total Muestra n=800; Han utilizado los servicios de Información y Atención al Ciudadano

P9 [M] ¿Ha utilizado usted alguna vez los servicios de Información y Atención al Ciudadano como son: los teléfonos 010, 012, 060, las oficinas físicas de atención e información o las páginas webs de información y atención de las distintas Administraciones públicas y le han derivado a tener que realizar alguna gestión o trámite de forma digital?/ 9.1 [M] ¿Considera que fue informado correctamente sobre cómo y dónde tenía que acceder de forma digital para realizar las gestiones o trámites que le habían comentado?

¿Permitirían a la Administración el uso de sus datos para personalizar los servicios que le ofrece y agilizar los trámites que tiene que hacer digitalmente?

SÍ hay un **permiso declarado** para que la Administración use los datos que dispone de la población y personalice los servicios o trámites que se puedan realizar **TELEMÁTICAMENTE**.



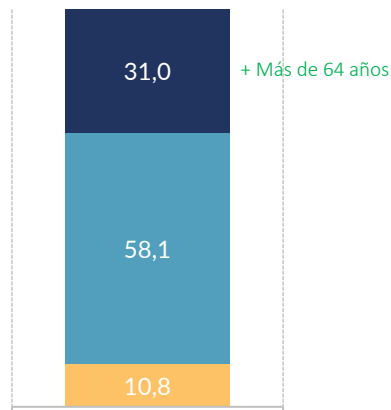
■ Sí, siempre



■ En algún caso



■ No, nunca

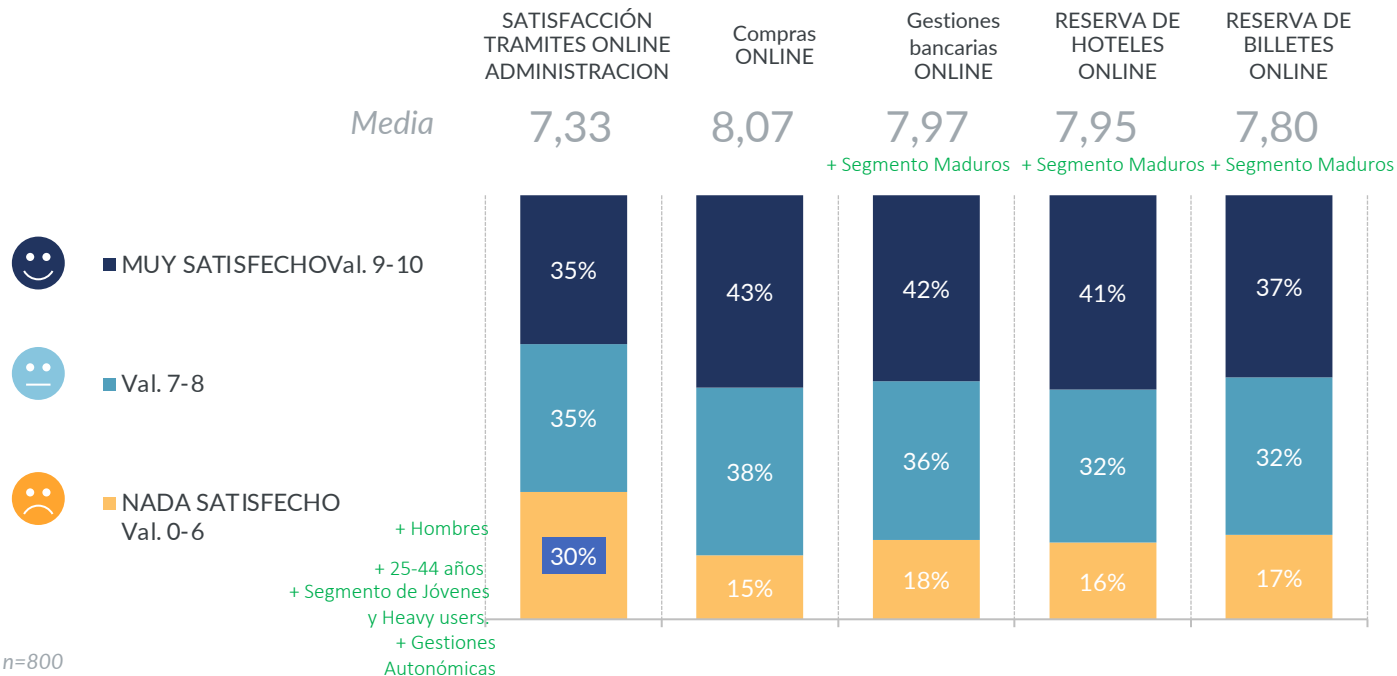


Unidad: Porcentajes
Base: Total Muestra n=800

P12 [S] ¿Permitiría a la Administración el uso de los datos que dispone sobre usted para personalizar los servicios que le ofrece o agilizar los trámites que tiene que hacer digitalmente? Por ejemplo, se va a comprar usted una vivienda y la Administración le mandaría los borradores de los trámites que tiene que llevar a cabo.

Valoración de otro trámites Digitales del día a día

Destaca un **mayor número de insatisfechos** con la tramitación **ONLINE** de la **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** (30%) que cualquier otra gestión online realizada en otros **servicios privados** como una compra, gestiones bancarias, reservas hoteles o de billetes.



Unidad: Porcentajes
Base: Total Muestra n=800

P13 [S] De los siguientes servicios o actividades que le mostramos a continuación, díganos su grado de satisfacción con cada uno de ellos. Utilice una escala de 0 a 10, en el que el 0 significa que no está satisfecho con ellos y el 10 significa que está muy satisfecho con ellos.

Conclusiones y Recomendaciones

La Digitalización de las Administraciones Públicas todavía tiene un gran margen de mejora para poder situarse a niveles de las gestiones del Sector Privado.

- El 30% de los usuarios de gestiones online en la Administración Pública están insatisfechos con la realización de estos trámites. Destacando los segmentos de Jóvenes y Heavy users, que realizan el 53% de los trámites.

Esta insatisfacción viene producida principalmente por:

- La dificultad en realizar la tramitación ya sea por lo poco intuitiva o confusa, lo que no permite poder ejecutar finalmente el trámite (el segmento Jóvenes reclama esta situación) y unas de las mejoras que piden son Tutoriales que les ayude a realizar el trámite.
- Y porque muchos trámites son semi online, es decir que se inician online, pero luego se precisa presentar alguna documentación presencial, esto genera insatisfacción. TRANSFORMAR PROCESOS
- Los trámites que necesitan una acción prioritaria, ya que tienen mucho impacto en la satisfacción y a la vez tiene muchos usuarios insatisfechos son:
 - Asistencia Sanitaria: Cita previa sanitaria por CCAA, Tarjeta Sanitaria (CCAA): Dentro de la materia de Salud y Servicios Sociales, que es la competencia que señalan como la prioritaria a la hora de digitalizar.
 - Renovación de demanda de empleo y consultas de datos (CCAA): Empleo, que es la segunda competencia nombrada como prioritaria a digitalizar
 - Matriculación en centros públicos de Infantil, Primaria y Secundaria (CCAA): Dentro de Educación, que es la tercera competencia señalada como prioritaria para digitalizar.
 - Otros impuestos y tasas: Basuras, impuesto sobre vehículos trac. Mecánica (LOCAL)
 - Vida Laboral y contratos: Informe, situación actual de trabajador... (ESTADO)
 - Cita previa para expedición o renovación de DNI/NIE o Pasaporte (ESTADO)
 - Permiso de conducir: Consulta de puntos, Permiso de conducir en la UE (ESTADO)

Que solicitan que no tienen en la actualidad:

- APPS con los trámites más recurrentes, que sean más intuitivas y que no tengan fallos técnicos.
- Tener acceso con los mismos datos a todas las Administraciones
- Recibir notificaciones de los trámites realizados y los que se tienen que realizar, para ellos estarían dispuestos a que las Administraciones usen sus datos.

Los españoles ya somos digitales , necesitamos más comunicación, formación y procesos transformados

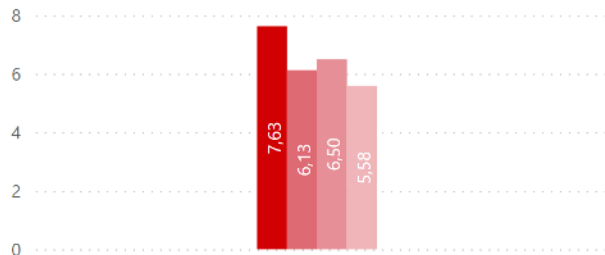
La Administración Pública Digital

Empresas consejo Asesor



Nivel de digitalización activa percibida de forma general

● Empresa ● Admón. Central de Es... ● Admón. Auton... ● Admón. Local



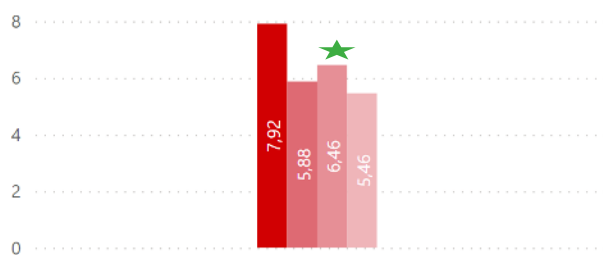
Número de respuestas por debajo de 5

Empresa Admón. Central de Estado Admón. Autónoma Admón. Local

1 1 1 5

Velocidad de transformación percibida

● Empresa ● Admón. Central de Es... ● Admón. Auton... ● Admón. Local



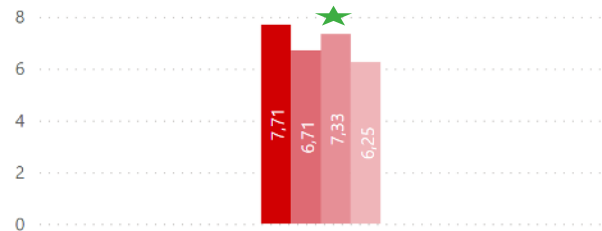
Número de respuestas por debajo de 5

Empresa Admón. Central de Estado Admón. Autónoma Admón. Local

1 3 1 3

Foco, prioridad e inversiones en materia de transformación digital

● Empresa ● Admón. Central de Es... ● Admón. Auton... ● Admón. Local



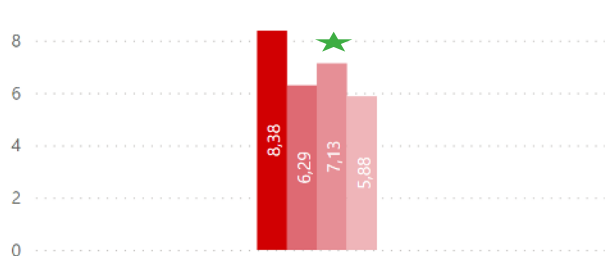
Número de respuestas por debajo de 5

Empresa Admón. Central de Estado Admón. Autónoma Admón. Local

1 2 0 3

Orientación y estrategia de transformación digital adecuados

● Empresa ● Admón. Central de Es... ● Admón. Auton... ● Admón. Local



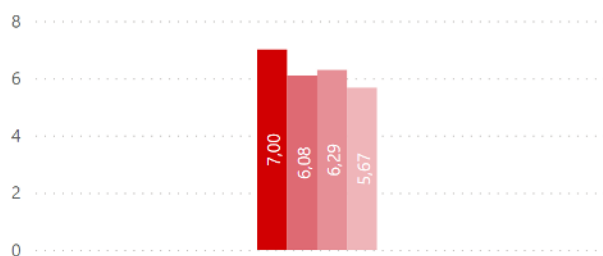
Número de respuestas por debajo de 5

Empresa Admón. Central de Estado Admón. Autónoma Admón. Local

0 3 0 4

Nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por las administraciones

● Empresa ● Admón. Central de Es... ● Admón. Auton... ● Admón. Local



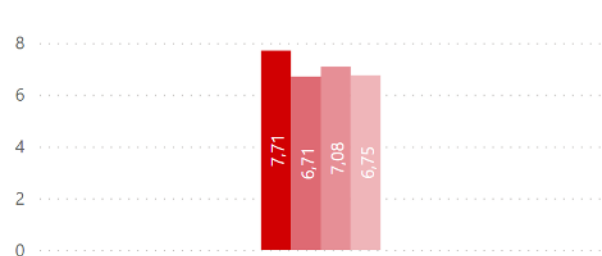
Número de respuestas por debajo de 5

Empresa Admón. Central de Estado Admón. Autónoma Admón. Local

0 1 1 4

Nivel de satisfacción con los servicios Ya DIGITALIZADOS de las administraciones

● Empresa ● Admón. Central de Es... ● Admón. Auton... ● Admón. Local



Número de respuestas por debajo de 5

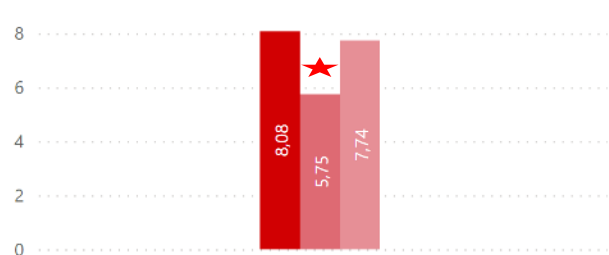
Empresa Admón. Central de Estado Admón. Autónoma Admón. Local

1 1 0 2



Ámbito laboral: SEPE, Altas y Bajas, Autónomo Prestaciones

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



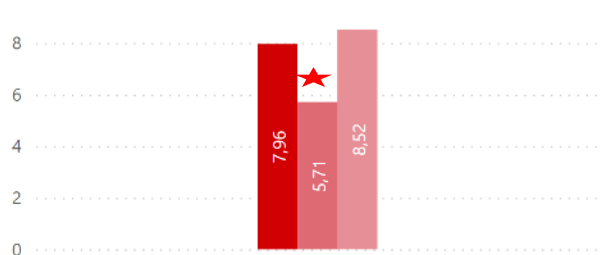
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

4

10

Justicia

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



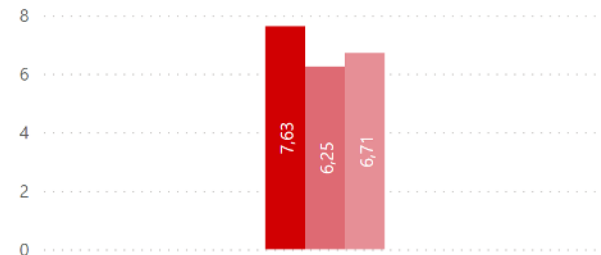
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

4

16

Tramitación licencias, Autorizaciones, Tasas, Pagos

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



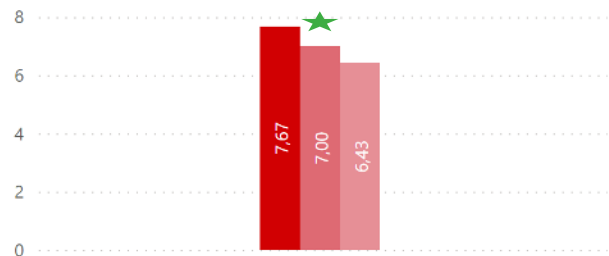
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

3

6

Economía y Hacienda

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



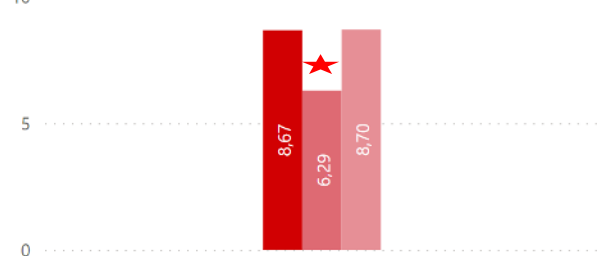
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

1

3

Sanidad

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



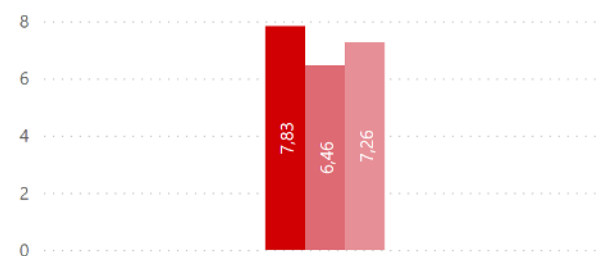
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

1

16

Infraestructuras y Transportes

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

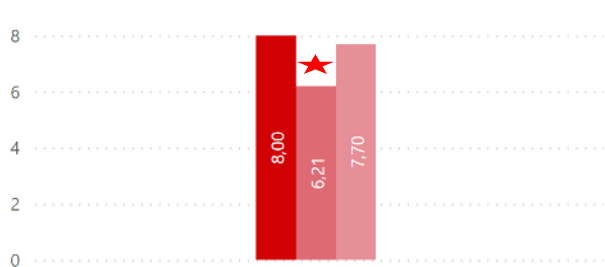
0

7



Educación, Universidades y Ciencia

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



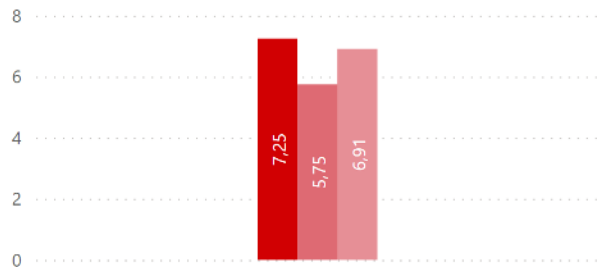
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

2

8

Policia, Seguridad, Atención ciudadana

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



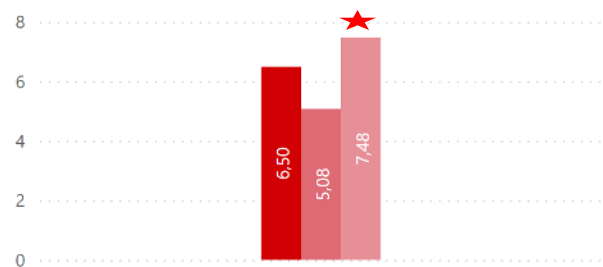
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

3

5

Medio Ambiente

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



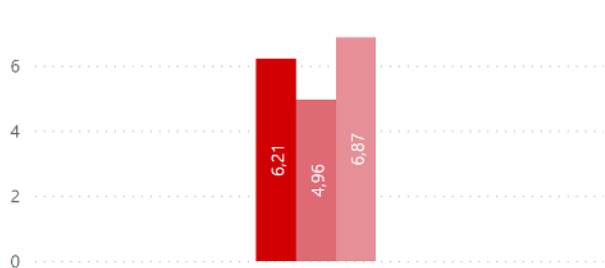
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

6

10

Agricultura

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



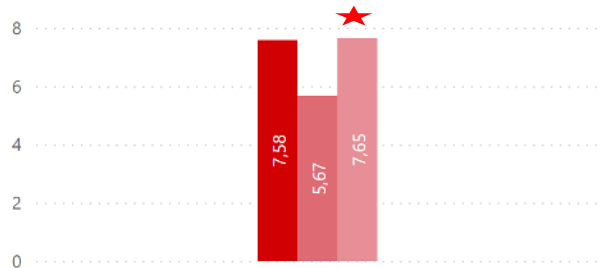
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

5

6

Políticas Sociales

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



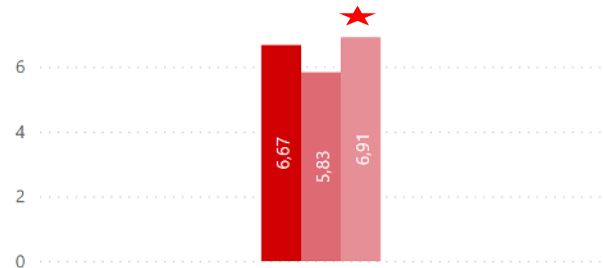
Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

2

9

Cultura, Turismo y Deporte

● Prioridad importancia ● Grado de avance obser... ● Oportunidad de ...



Grado de avance por debajo de 5 Oportunidad de mejora por encima de 8

2

7



Administración Central

Logros



Carencias



Oportunidades



Administración Autónoma

Logros



Carencias



Oportunidades



Administración Local

Logros



Carencias



Oportunidades

