

Extracto del diagnóstico sobre la atención a personas mayores en el acceso a la información y trámites administrativos en la Administración General del Estado

11 de enero 2023

HazLab



Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



IV Plan de Gobierno Abierto de España



IV Plan de Gobierno Abierto de España

Encargo y planteamiento de la investigación

Objetivos

- El estudio debe:
 - Determinar las necesidades de las personas mayores de 65 años en relación con el acceso a la información y la realización de trámites administrativos de la Administración General del Estado.
 - Facilitar la relación de las personas mayores con la AGE a través de canales electrónicos, analizando las dificultades que las personas mayores pueden tener con el uso de dichos canales.
 - Identificar los obstáculos que encuentran las personas mayores en sus relaciones con la Administración y sus causas.
 - Validar si las actividades propuestas en el plan permiten satisfacer esas necesidades y proponer, en su caso, nuevas líneas de trabajo que permitan dar satisfacción a esas necesidades.
 - Proponer las acciones que se pueden implantar para facilitar el acceso a la información y a la realización de trámites administrativos.





Estudio de gabinete

- Se realizó un estudio de las fuentes documentales y estadísticas sobre la situación del colectivo de personas mayores. Se analizaron las siguientes fuentes:
 - Estudio General de Medios (AIMC). Datos desde 2011 a mayo de 2022
 - Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares del Instituto Nacional de Estadística (INE). Datos de 2013 a 2022
 - Barómetro Mayores UDP (Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España). 2021
 - Diagnóstico de la brecha digital en personas mayores de 70 años, del Observatorio de la Realidad Social de la Comunidad Foral de Navarra.
 - El perfil sociodemográfico de los internautas, del Observatorio Nacional de Tecnologías y Sociedad (ONSTSI).
 - Estudio sobre Digitalización de la Administración, del Observatorio Nacional de Tecnologías y Sociedad (ONSTSI).
 - Estudio sobre usos y actitudes de consumo y contenidos digitales en España 2021 (ONSTSI).
 - Informe sobre la brecha digital de Andalucía, del Centro de Estudios Andaluces.
- **Esta fase del investigación dotó del contexto adecuado para diseñar el cuestionario y los guiones de los grupos.**

Fase cuantitativa

Ficha técnica



Universo

Personas de Península, Baleares y Canarias de 18 y más años.



Técnica de entrevista

CATI a través de teléfono fijo (65%) y de teléfono móvil (35%).



Cuestionario

Elaborado a partir del análisis documental, con una duración máxima de 10 minutos. Todas las entrevistas se graban para facilitar su escucha posterior.



Tamaño muestral

700 entrevistas.



Margen de error de muestreo

$\pm 3,8$ puntos porcentuales para el conjunto de la muestra en el supuesto de $P=Q=50\%$ y un nivel de confianza del 95%.



Diseño muestral

Teléfono fijo:

1ª Etapa: selección aleatoria de municipios con probabilidad equivalente a su tamaño de hábitat.

2ª Etapa: selección aleatoria del hogar a partir de una base de datos de teléfonos generados de forma aleatoria.

3ª Etapa: selección del individuo por cuotas de sexo y edad con rellamada.

Teléfono móvil:

Muestreo aleatorio simple a partir de una base de datos de teléfonos móviles generada de forma aleatoria.

Se realizó una vez terminada la fase documental y el grupo de discusión con mayores que permitió verificar que recogemos toda la temática de interés. Posponiendo los otros dos grupos para que, identificadas las barreras y las necesidades de nuestro colectivo objeto de estudio, podamos ver, primero si las percepciones de unos y otros son coincidentes, y cómo creen los “expertos” que se pueden enmendar estas barreras y dificultades y qué acciones se consideran relevantes para facilitar la relación de la tercera edad con la administración.

Fase cualitativa

Más adelante se describen pormenorizadamente las características de cada grupo de discusión realizado, aquí se exponen las características básicas de la fase cualitativa de la investigación.

El grupo de discusión de personas mayores se realizó en modalidad presencial, mientras que los dos grupos con empleados de la AGE y con asociaciones de personas mayores se realizaron en modalidad online a través del espacio previsto por La Dirección General de Gobernanza Pública (www.HazLab.es).

GRUPO 1

Personas de 65 a 80 años.

Con diferentes experiencias de uso de portales de la AGE en el último año.

Imop Insights se encargó de la captación del grupo y su moderación.

GRUPO 2

Empleadas y empleados públicos de las oficinas de atención al ciudadano.

Imop Insights llevará a cabo la captación del grupo y la moderación.

La Dirección General de Gobernanza Pública proporcionó un listado con potenciales participantes (empleadas y empleados públicos de las oficinas de atención al ciudadano).

GRUPO 3

Asociaciones de personas mayores.

Imop Insights deberá llevar a cabo la captación del grupo, la moderación y la elaboración de un primer informe analítico.

La Dirección General de Gobernanza Pública proporcionó un listado con potenciales participantes (asociaciones de mayores identificadas).

Principales evidencias

Principales evidencias del estudio documental

- ❖ Gran relevancia del colectivo en el peso poblacional. Un **20% de la población de nuestro país supera los 65 años** y tanto la evolución como las proyecciones que realiza el Instituto Nacional de Estadística muestran un claro envejecimiento de la población. Para 2035, la proyección que realiza el INE indica que el porcentaje de personas de 65 y más años será del 26,5%. La población envejece, pero lo hace con un mayor nivel de estudios, y a futuro las generaciones que en 10 o 15 años alcancen los 65 años estarán más preparadas a nivel educativo y tecnológico.
- ❖ Las personas mayores de 65 años muestran unas características que ya de por sí, y antes de aludir a las habilidades digitales, implican limitaciones al contacto directo y comprensión y manejo de habilidades de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), mostrando un **nivel socioeconómico claramente por debajo de la media** que conlleva un **menor equipamiento** digital. Por su parte la cobertura de internet en localidades de menos habitantes también muestra un escollo a superar. El menor nivel educativo (según datos extraídos del Estudio General de Medios, el 30% de las personas mayores de 65 años tienen estudios medios o superiores frente al 66% que tienen estudios medios o superiores entre la población de 14 a 64 años) repercute en menos habilidades a la hora de manejar y comprender el nuevo mundo digital.
- ❖ Claramente las personas mayores de 65 muestran un **menor uso de internet**, hasta los 54 años observamos como el 90% de la población accede a internet a diario y sin embargo entre los mayores de 65 años el contacto diario con internet se sitúa en el 56% y en el 21% para los que superan los 75 años.
- ❖ Más allá de los problemas asociados al menor equipamiento digital, el principal motivo del menor uso de internet hace referencia más a la **falta de interés o conocimiento** que a las propias barreras de acceso o de equipamiento en los hogares. Las personas mayores de 65 años creen que no necesitan acceder a internet para su vida cotidiana, con las dificultades que entraña para ellos entrar en un mundo desconocido.

Principales evidencias del estudio documental

- ❖ **Uso mayoritario de internet para la comunicación personal** y búsquedas relacionadas con información, intereses propios y determinadas aficiones. Quedan **más lejos de su espectro la relación con trámites administrativos** o comerciales, donde se sienten menos preparados y más vulnerables para llevarlos a cabo.
- ❖ Las personas de 65 y más años se encuentran con dificultades a la hora de dar el salto al mundo digital. Poseen **menos habilidades digitales** y necesitan en muchos casos ayuda para realizar trámites sobre todo relacionados con gestiones con la Administración, la banca y el comercio online. Muestran también menor confianza en internet que las nuevas generaciones y muestran su miedo a la privacidad y seguridad de sus datos personales, sobre todo los relacionados con los bancos.
- ❖ Es en las **gestiones administrativas online donde mayores complicaciones encuentran** las personas de 65 y más años, comparado con otras actividades como buscar información, mensajería con familiares, compra de artículos e incluso relación con su banco. Estas dificultades a la hora de realizar ciertos trámites entre aquellos que acceden a internet, unido a la población de personas de 65 y más años que no accede a internet y que no podemos olvidar que está en torno al 40% de las personas mayores, llevan a este colectivo a preferir hacer los trámites de manera presencial, siendo atendidos por personas.
- ❖ El fenómeno de la pandemia vivido por la **COVID-19 ha provocado que la tecnología adquiera aún más relevancia** dentro de los planes de transformación de la sociedad en general, impulsando nuevas formas de interacción y comunicación. Ha aumentado por tanto la familiaridad con el entorno digital, pero este impacto ha sido desigual, aparentemente ha contribuido a agrandar la brecha existente con los colectivos de mayor edad.

Principales evidencias del trabajo cualitativo

- ❖ Las personas mayores perciben que las tecnologías **pueden ayudarles** a resolver gestiones, pero a la vez se les está introduciendo en un proceso **forzado de digitalización cada vez más acelerado** al que difícilmente pueden responder si no se les forma adecuadamente. Hay incluso sectores (los más mayores sobre todo) que han desistido y marcan claras resistencias a la digitalización.
- ❖ A partir de los tres grupos de discusión realizados se puede concluir que los trámites con la **Administración Pública suelen intimidar a este segmento de usuarios**, por la naturaleza de los mismos (cuestiones importantes que pueden tener consecuencias legales, económicas, etc.) y porque a veces, sobre todo en el canal digital, el propio diseño no facilita la realización de dichas tramitaciones.
- ❖ En las pruebas realizadas con usuarios se constata que las personas mayores tienen **muchas dificultades para culminar con éxito los trámites on-line**. Este resultado contrasta con una valoración más positiva de los trámites ofrecida en la encuesta. Una hipótesis que puede explicar esta contradicción es que en la **encuesta se dé un alto porcentaje de usuarios del canal on-line** que ya tenían cierta experiencia y tienen más habilidades digitales, por lo que les resulta más fácil realizar los trámites.
- ❖ En todo caso, los principales problemas identificados tanto en la fase cualitativa como en la cuantitativa son los mismos: la **localización del trámite a realizar y la identificación del usuario, especialmente en la inclusión de claves**.
- ❖ La dimensión de **accesibilidad se valora positivamente** (tamaño de letra, colores, posibilidad de interactuar con audio, etc.), las dificultades tienen que ver con el diseño y usabilidad de las páginas.

Principales evidencias del trabajo cualitativo

- ❖ Tanto los usuarios como los empleados de la Administración general del Estado y las Asociaciones consultadas sitúan el canal **telefónico como un medio muy eficaz** para resolver trámites: permite resolver gestiones (sobre todo las necesidades de información) sin salir de casa y con la ayuda de una atención personalizada.
- ❖ En todo caso, las asociaciones recogen **una serie de críticas al canal telefónico**, sobre todo: a la externalización del servicio, que lo desprofesionaliza, y a la automatización de las locuciones, que impide la interacción directa con los profesionales.
- ❖ El canal **presencial es el mayormente realizado (59%)**, el on-line el segundo (43,3%) y el telefónico el menos utilizado (22,7%)
- ❖ El trámite **presencial es el preferido** por las personas mayores, ya que delegan la resolución de los problemas operacionales en un profesional.
- ❖ Sin embargo, un hallazgo de la investigación consiste en comprobar que en realidad las personas mayores dan mucha importancia a la **posibilidad de realizar dichas gestiones sin la necesidad de desplazarse**. Es decir: preferirían disponer de un sistema de resolución electrónico de las tramitaciones fácil y accesible.
- ❖ Cuando se pregunta a los empleados que atienden a las personas mayores en el canal presencial se cita que las principales quejas no se refieren a la operación misma de gestión y atención, sino a situaciones donde la Administración Pública **no ha resuelto un caso a favor** del/a usuario/a (por ejemplo, en la cantidad de una pensión) y este no es capaz de reconocerlo.

Principales evidencias del trabajo cuantitativo

- ❖ El canal presencial es el más utilizado, según la encuesta realizada (59%), el on-line el segundo (43,3%) y el telefónico el menos utilizado (22,7%)
- ❖ Los mejor **valorados** son el canal presencial (8,6 sobre 10) y el telefónico (8,0), aunque el canal on-line también recibe buena valoración: 7,8.
- ❖ Los perfiles que **usan más el canal digital** son: hombres, de 65 a 69 años y con estudios universitarios. Y se usa sobre todo por la comodidad (54,8% cita esta razón).
- ❖ Las dificultades en el proceso de gestión o tramitación realizado por la vía digital se encuentran en: **introducir claves de identificación de usuario (22,2% lo citan) y encontrar el trámite en cuestión dentro del portal de la AGE (18,3%).**
- ❖ Por otro lado, las dimensiones problemáticas más citadas en los trámites realizados a través del canal online son: **hay demasiadas opciones (48,5%) y “es un poco lioso” (44%).**
- ❖ El **10,5% considera que el trámite online que realizaron fue difícil** de realizar y el 21,7% normal, pero predomina un 89,5% de la muestra que lo valora como muy o bastante fácil.
- ❖ Los trámites on-line que necesitaron **más ayuda** para ser culminados fueron: realizar un **apoderamiento (25,6%** de los que lo realizaron necesitó ayuda) , **información sobre bonos sociales de energía (25,6%) y hacer la declaración de la renta (24%).**

Principales evidencias del trabajo cuantitativo

- ❖ En los **trámites telefónicos**, el **perfil de usuario** es más joven y con estudios universitarios, pero no hay muchas diferencias entre hombres y mujeres.
- ❖ Las **razones para usar el canal telefónico son parecidas a las del canal digital** (32% por la comodidad), pero hay todo un 14,4% que usa el teléfono porque no tiene internet o no se maneja bien con el ordenador.
- ❖ Los trámites más realizados por esta vía telefónica son: la declaración de la renta, información y cita para renovar DNI o pasaporte e informarse o apuntarse a viajes del IMSERSO.
- ❖ El **tiempo de espera** es la principal dificultad en el canal telefónico (24,1%) y también la **derivación a diferentes teléfonos** (21,1%).
- ❖ Los trámites mejor valorados por teléfono fueron: certificado de pensionista o revisar la pensión, solicitar certificado de últimas voluntades e informarse o apuntarse al IMSERSO.
- ❖ Únicamente un **3,9% de los encuestados/as reconoce que sus trámites fueron difíciles** o muy difíciles.

Principales evidencias del trabajo cuantitativo

- ❖ En los trámites **presenciales es donde el perfil de usuario coincide en buena medida** con el perfil medio de la muestra de la encuesta, es decir, es el canal claramente más transversal en términos de sexo, edad y nivel educativo.
- ❖ Las principales razones para acudir presencialmente a realizar gestiones tienen que ver con las **dificultades para hacerlo por otras vías más cómodas**: “es la única manera de hacerlo” (26,5%) “No tengo Internet o no me manejo bien” (10,9%).
- ❖ El **tiempo de espera en el canal presencial** es la principal dificultad encontrada (14,9%).
- ❖ Muchos de los trámites son muy bien valorados en esta vía, en especial: Pedir talonarios de recetas de MUFACE” (9,8 sobre 10), Certificado de pensionista o revisar pensión (9,2) y Renovar/tramitar el DNI o pasaporte (8,9).
- ❖ Sólo un 2,1% menciona que el trámite por vía presencial le resultó difícil o muy difícil.
- ❖ **Sólo un 11% solicitó una cita previa** para acudir a la tramitación de cualquier tipo de trámite y canal.
- ❖ **Cuando se pregunta por las preferencias de cara al futuro**, la mayoría (49,4%) preferiría hacerlo **presencial y en segundo lugar on-line** (25,2%).
- ❖ Las principales demandas a la Administración general del Estado son: **Priorizar el canal presencial (16,3%), incluir más personal de atención en general (9,9%) y usar un lenguaje más claro (9,5%) y mejorar las páginas web (7,4%)**.

Conclusiones

Conclusiones

- ❖ En términos generales el uso y valoración de los diferentes canales para realizar gestiones y trámites con la Administración General del Estado son positivas.
- ❖ Sin embargo, hay que tener en cuenta que existe una discrepancia muy importante entre los resultados de la fase cualitativa y la cuantitativa en torno a los trámites realizados por el canal on-line. En el cualitativo se exponen muchas dificultades y críticas.
- ❖ Parece, por lo tanto, que se está generando una división en dos perfiles muy diferenciados: por un lado, un grupo de personas mayores con mayores habilidades digitales que acceden a los servicios online (32%) y les resulta relativamente sencillo realizarlos, y otro grupo algo más numeroso (68%) que directamente no se acerca a esta vía.
- ❖ De este modo, el canal presencial sigue siendo el más utilizado, incluso cuando es el menos cómodo.
- ❖ Es también una de las principales prioridades cuando se hacen demandas a la Administración general del Estado: mantener siempre la posibilidad de realizar trámites por la vía presencial y que esta sea efectiva.

Conclusiones

- ❖ Por lo general, la persona mayor busca canales y medios para resolver los trámites sin tener que desplazarse, intentando incluso realizarlos on-line, pero las dificultades encontradas o la imposibilidad de hacerlos por dicha vía obligan a usar los otros canales.
- ❖ Como se siente que el proceso de digitalización de los procesos no es natural, sino que las instituciones y las empresas les fuerzan a hacerlo, demandan que el canal presencial esté siempre disponible y que sea eficaz.
- ❖ El canal telefónico, en cambio, resultaría especialmente útil, por evitar desplazamientos, pero a la vez incluir una atención personalizada.
- ❖ En las tramitaciones telefónicas y, sobre todo online, existe una brecha relevante por sexo, edad y estudios, siendo los hombres, las personas de menos edad y las que tienen estudios universitarios las que en mayor medida se atreven a acceder a estas operaciones.

Conclusiones

- ❖ Los principales problemas a resolver en la tramitación on-line son la localización de los trámites en concreto y la operación de identificación de usuario y la introducción de las claves (identificación de usuario), además se citan procesos liosos, (muchos pasos) que dificultan mucho la navegación.
- ❖ Desde el análisis cualitativo de los discursos de los usuarios se percibe que son los trámites con muchos pasos a seguir, los que generan problemas y por lo general necesitan de más ayuda externa, a veces se citan los de la Seguridad Social y las pensiones.
- ❖ La inversión en usabilidad de los portales de Hacienda y de la DGT suponen un ejemplo de buenas prácticas, que parece dar sus frutos al tener los trámites que se refieren a estas instituciones unos porcentajes altos de uso.
- ❖ Sólo un 20% declara que ha realizado trámites por la vía telefónica y en el análisis cualitativo se achacan problemas en la externalización del servicio de atención, las locuciones automáticas, las derivaciones de un teléfono a otro y las dificultades de explicar mediante una llamada como realizar las tramitaciones online.
- ❖ Las pocas quejas que se producen con el canal presencial suelen tener que ver con las esperas, por la complejidad de algunas gestiones o porque finalmente no se podían realizar mediante dicha vía.
- ❖ Las principales experiencias negativas que se relatan por los empleados que atienden a las personas mayores tienen que ver con resoluciones administrativas que no benefician al usuario y no son asumidas por este/a.

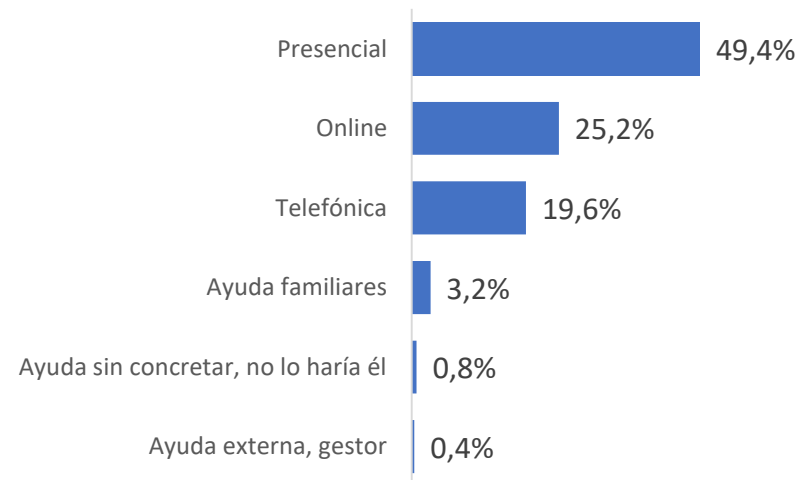
Proyección a futuro y demandas: Si tuvieran que volver a realizar trámites

- La encuesta también preguntó por la proyección a futuro, una vez que las personas consultadas han tenido la experiencia de utilizar los diferentes canales, para profundizar en su satisfacción y cuáles son sus expectativas respecto a posibles alternativas.
- En las alternativas, gana la opción del canal presencial, que convence prácticamente a la mitad de los usuarios, entre la opción online, que es la segunda y la telefónica no hay tanta diferencia, seis puntos porcentuales.
- Se confirma el argumento utilizado a lo largo de este informe sobre **la dicotomía y polarización existente entre aquellos perfiles que acceden a trámites online y los que no han realizado ninguno**. Como puede observarse en la siguiente página, estos últimos optarían fundamentalmente por la vía presencial (63,7%) y solamente un 2,8% tendría la expectativa de hacerlo por el canal online. Esta diferencia es la que ilustra que el acceso a realizar trámites online es un proceso de selección de personas mayores con capacidades especiales y confianza en sí mismos para operar digitalmente, por lo que sus valoraciones sobre las gestiones son también más positivas. Habría entonces dos grupos claramente diferenciados: una minoría (32%) de personas mayores que entran a realizar los trámites online desde una base de habilidad digital elevada y una mayoría (68%) que directamente tiene dificultades incluso para generar la expectativa de realizar los trámites online.
- En la fase cualitativa se recogen menciones a este sector reacio a acercarse a las tramitaciones online:

“Nosotros les hacemos la clave permanente aquí, el problema es que hay gente que directamente no quiere porque no, les enseñamos todo y al año vuelven y no tienen ni idea de donde tienen la clave, etc. Y en clases pasivas hay un montón de procesos que se hacen, se debería habilitar ordenadores con un funcionario que les atienda... pero los que no quieren, no quieren

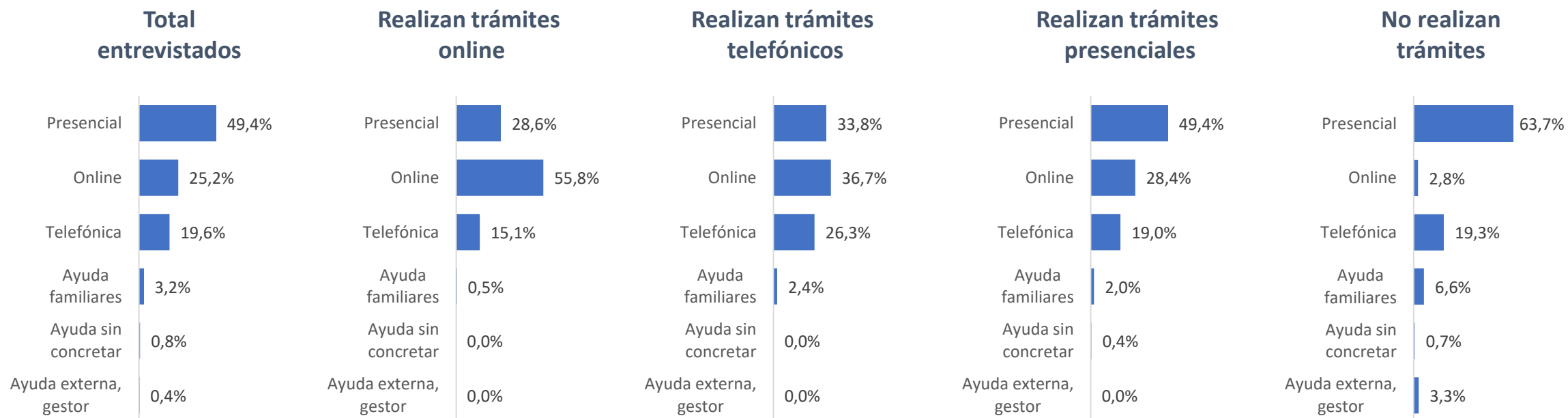
(GD: Empleados)

Si tuviera que hacerlo ¿por qué canal intentaría primero realizar alguna gestión administrativa?



Proyección a futuro y demandas: Si tuvieran que volver a realizar trámites

- Las personas que usaron el online tienen una fidelidad con el canal de un 55,8%, en realidad la mayor fidelidad de todos, ya que los que lo han realizado por presencial es del 49,4% de sus usuarios.



Proyección a futuro y demandas a la Administración General del Estado

- Al permitir que la ciudadanía realice sus demandas espontáneas, se comprueba la importancia que tiene el canal presencial en buena parte de las personas mayores. Una demanda especial entre los que ya han usado esa vía y quienes no han realizado trámites.
- Además, aumentar el personal así como la mejora de la usabilidad y el lenguaje de las webs. La demanda aumenta sobre todo entre los que han usado este canal online, como es lógico.
- Desde el discurso cualitativo, y aunque no era un objetivo concreto de esta fase extraer propuestas de mejora, se presentaron algunas demandas que básicamente coinciden con las expuestas espontáneamente en la encuesta. Las dos demandas fundamentales fueron: garantizar que todo trámite puede realizarse con apoyo humano, en especial por la vía presencial o como mínimo con apoyo telefónico y, por otro lado, invertir en el diseño de la usabilidad de las páginas de la Administración General del Estado para hacerlas realmente intuitivas para una persona mayor.

Demandas a la Administración

		REALIZA TRÁMITES...			
		Online	Telefónico	Presencial	Ninguno
Prioridad al canal presencial	16,3%	12,5	16,8	15,7	18,9
Más personal	9,9%	8,6	12,9	11,8	9,0
Lenguaje más claro, no tanto vocabulario, lenguaje sencillo	9,5%	17,6	12,2	8,7	4,8
Páginas webs mejoradas, claras, no tantos pasos, mas intuitivas	7,4%	14,4	11,7	9,0	1,8
Gestión fácil, rápida, sencilla y simple	7,2%	8,2	5,1	7,4	5,8
Referencias negativas a los funcionarios/trabajadores	6,7%	7,9	7,9	7,2	5,6
Menos máquinas al teléfono, ayuda ante las máquinas	6,6%	5,5	8,4	4,4	9,8
Menos burocracia, reducir papeleo, documentación	4,5%	5,7	5,3	5,5	1,7
Atención más rápida, eliminar cita previa, colas , esperas	4,4%	3,9	5,8	3,8	4,3
Cursos para las personas mayores, ayudas para los mayores no estan capacitados	4,2%	5,0	6,2	3,7	4,2
Agilizar los trámites, trámites rápidos	3,1%	2,2	2,7	2,6	4,2
Rapidez en las gestiones	2,6%	2,2	2,5	2,2	3,2
Que no pidan el certificado electrónico	0,6%	1,0	1,2	0,7	0,9

Un 24% no cita ninguna demanda

“Nunca, nunca, se debería de dejar que haya una gestión que solo se pueda hacer por Internet...”

(GD: Asociaciones)

Propuestas de líneas de actuación

Líneas de actuación

- De las conclusiones extraídas durante la investigación es posible deducir una serie de grandes líneas de actuación de cara a mejorar la atención a las personas mayores de 65 años.
 - Existe la posibilidad de que las personas mayores de 65 años desarrollen una cierta fobia hacia la Administración, a la que consideran como un agente que debe atenderles y cuidarles especialmente a la hora de realizar trámites (frente al sector privado). El COVID y el proceso de digitalización forzado en algunos aspectos refuerzan esta sensación. Sería preciso hacer campañas de sensibilización y formación para suavizar este proceso de adaptación a las tecnologías.
 - Las personas mayores conocen y han experimentado los beneficios de disponer de canales telemáticos para realizar trámites con la Administración, por lo que existe una tendencia para acercarse a ellos por la vía de la comodidad y evitar desplazamientos.
 - Siempre debería existir la posibilidad de realizar cualquier trámite por el canal presencial, más allá de que se facilite y se prioricen las vías telemáticas.
 - Se demanda un mayor esfuerzo en la inversión en investigación e implementación de usabilidad, que es donde se perciben las carencias, tanto en los discursos cualitativos como en los resultados de la encuesta.
 - Según una parte de los participantes en el grupo de discusión de las asociaciones de personas mayores, se puede asumir como modelo los avances conseguidos en los portales de Hacienda y de la DGT.
 - Las dos fases fundamentales que necesitan mejorar son:
 - La correcta y fácil identificación de los trámites. En este aspecto cabe incluir desde el inicio de las webs de cada institución, listados de trámites para que desde el inicio del proceso sean localizables.
 - El proceso de identificación mediante clave. En este aspecto en la investigación surgió un caso en el que ya se ha experimentado con la clave blanda (catastro) obteniendo resultados exitosos.

Líneas de actuación

- Además, se encuentran problemáticas las operaciones que exigen dar demasiados pasos, es necesario simplificar la llegada al documento o gestión concreta que se requiere, para lo cual es funcional la misma recomendación que se ha hecho anteriormente, la ubicación, desde el inicio de los portales, listados de trámites con nombres claramente definidos y sencillos de entender.
- También sería preciso incluir un mensaje de “Su trámite se ha realizado con éxito” al finalizarlo, ya que muchas veces la persona mayor no es capaz de comprender si se ha sido capaz de culminar el proceso.
- Los trámites on-line en los que las personas mayores han necesitado más ayuda fueron: sacar un certificado electrónico, certificado de últimas voluntades, apoderamientos y certificados de pensionista.
- Aquellos trámites on-line en los que habría que centrar los esfuerzos, con peor valoración en cuanto a la facilidad de uso, son: presentar una solicitud o documentación a través de un registro, sacar un certificado de pensionista o revisar la pensión y poner una reclamación.
- El canal telefónico necesita ser explotado en mayor medida, ya que es muy bien valorado como solución completa (telemática y con atención personal-humana).
- Hay que evitar lo máximo posible las locuciones automáticas en el caso de trámites que se dirigen a personas mayores.
- Por otro lado, los tiempos de espera y las derivaciones de unos teléfonos a otros, serían las características que habría que resolver más claramente.
- Se demanda una mayor y mejor formación del personal de atención telefónica que muchas veces es personal externalizado a empresas privadas.
- Los trámites peor valorados por el canal telefónico, donde habría que invertir más esfuerzos son: las prestaciones de clases pasivas, informarse sobre bonos sociales en materia de energía y sacar un certificado electrónico.

Líneas de actuación

- Se han mencionado algunas iniciativas donde se incorpora la videollamada para acompañar al mayor en el proceso de tramitación, en especial el on-line y son positivamente valoradas.
- En cuanto a los trámites presenciales son los que claramente menos quejas reciben, por lo que es donde parece que menos esfuerzo se debería realizar.
- Las dificultades en este caso tienen más que ver con la cita para llegar a los centros que con los trámites en sí mismos. En este sentido se recoge que muchas oficinas atienden a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita, pero hay todavía muchas personas mayores que piensan que es necesario obtenerla para conseguir la atención personalizada.
- De cualquier forma, los tiempos de espera sería el aspecto a mejorar en este caso, una vez que se llega a las oficinas.
- Por último, en la encuesta realizada se preguntó directamente sobre demandas que las personas mayores hacen a la Administración, y de esa pregunta surgen fundamentalmente tres grandes demandas:
 - Dar prioridad al canal presencial.
 - Contratar más personal.
 - Mejorar la usabilidad de las páginas web.

Análisis DAFO

Debilidades

- Los trámites con la Administración General del Estado, intimidan al mayor: por ser más serios e importantes y por el modelo de usabilidad de sus portales.
- Pese a ofrecer una mayor comodidad, los canales online y el telefónico no son los más utilizados, en comparación con el presencial (59%) .
- Es especialmente contradictorio el escaso uso que se hace del teléfono y la potencialidad que los empleados públicos le atribuyen para garantizar un servicio cómodo (evitar desplazamientos) y a la vez personalizado y mediado por humanos.
- En las tramitaciones telefónicas y, sobre todo online, existe una brecha relevante por sexo, edad y estudios, siendo los hombres, las personas de menos edad y las que tienen estudios universitarios las que en mayor medida se atreven a acceder a estas operaciones.
- Si bien en la encuesta se reflejan unas valoraciones básicamente positivas sobre los trámites en el canal online, lo cierto es que en la fase cualitativa el discurso es muy crítico acerca de las dificultades de operar mediante los portales digitales de la Administración General del Estado para hacer dichas gestiones.
- Las personas mayores tienen dificultades sobre todo en dos fases del proceso de tramitación: encontrar el trámite concreto que se quiere realizar (gestión, documento, registro, etc.) y el proceso de claves e identificación personal.
- Las dificultades para encontrar la página correspondiente y la localización del trámite se dan sobre todo en las reclamaciones; los problemas con las claves, en la solicitud de un certificado electrónico; rellenar formularios es difícil sobre todo en los certificados de pensiones; y asegurarse que la operación ha sido exitosa, al presentar una documentación o solicitud.
- Desde el análisis cualitativo se declara que son los trámites con muchos pasos a seguir, como los de la Seguridad Social y las pensiones los que generan problemas y por lo general necesitan de más ayuda externa
- Por otro lado, resultan problemáticos también aspectos como la cantidad de opciones y pasos que hay que dar para culminar las gestiones y lo farragoso, liso de este proceso.
- Sólo un 20% declara que ha realizado trámites por la vía telefónica y en el análisis cualitativo se achacan problemas en la externalización del servicio de atención, las locuciones automáticas, las derivaciones de un teléfono a otro y las dificultades de explicar mediante una llamada como realizar las tramitaciones online.
- Cuando surgen problemas con la tramitación telefónica, esta tiene que ver con los tiempos de espera y las derivaciones entre números de teléfonos.
- De la misma forma, las pocas quejas que se producen con el canal presencial suelen tener que ver con las esperas, por la complejidad de algunas gestiones o porque no se podían realizar mediante dicha vía. Las principales experiencias negativas que se relatan por los empleados tienen que ver con resoluciones administrativas que no benefician al usuario y no son asumidas por este/a.

Amenazas

- Las personas mayores, las asociaciones y los empleados públicos que atienden a las personas mayores coinciden en señalar que el proceso de digitalización en las personas mayores es forzado y que existe un sector amplio que sufre muchas dificultades y muestra claras resistencias a integrarse en este proceso.
- Existen dos perfiles muy diferenciados: por un lado, un grupo más reducido de personas mayores con mayores habilidades digitales que acceden a los servicios online y les resulta relativamente sencillo realizarlos, y otro grupo algo más numeroso que directamente no se acerca a esta vía.

Fortalezas

- En general, los trámites realizados por la vía online y especialmente los de los canales presencial y telefónico reciben una evaluación positiva, con altos porcentajes de usuarios que los consideran fáciles e incluso muy fáciles. Hay que tener en cuenta, sobre todo para el caso de la tramitación online, que esta valoración la hacen aquellos perfiles que llegan a realizarla y que, por lo tanto, suelen ser personas con habilidades tecnológicas mayores.
- Sobre todo las gestiones que se hacen por la vía presencial apenas presentan problemas. Hay que tener en cuenta, en todo caso que esta es una vía que se usa sobre todo cuando no se puede realizar por otra vía, es decir: el mayor intenta no desplazarse.
- La inversión en usabilidad de los portales del Ministerio de Hacienda y Función Pública y de la DGT suponen un ejemplo de buenas prácticas, que parece dar sus frutos al tener los trámites que se refieren a estas instituciones unos porcentajes altos de uso.

Oportunidades

- Muchas personas mayores ya están adaptándose al uso de las tecnologías desde otros entornos: banca, compras, viajes, etc.
- El 80% de las personas mayores ya usa a diario Internet, aunque de 75 a 80 años, solo un 56,1%.
- El porcentaje de personas mayores que realizan los trámites ellos solos, sin ayuda, es alto: por encima del 70% en todos los trámites realizados online, por ejemplo.
- Las motivaciones para acceder a trámites por vías telemáticas reflejan que la comodidad y el ahorro de tiempo empuja para que estos canales sean bien percibidos desde esa perspectiva, frente a la opción presencial.

Gracias

 **imop** insights

Madrid

Antracita 7, 4ª planta, 28045
tel.: 91 457 00 22
fax: 91 468 23 63

Barcelona

Ronda St. Pere, 13 – 4ª 1ª, 08010
tel.: 93 500 66 50
fax: 93 500 66 59

imop@imop.es

imop.es



INNOVATE
MEASURE
OPTIMIZE
PURPOSE