

# Acceso 65+

**Principales problemas de  
acceso de personas mayores a  
trámites de la AGE**

Abril 2023

**HazLab**

La finalidad del análisis ha sido identificar los problemas de las personas mayores para acceder a trámites administrativos de la Administración General del Estado

# Análisis de los canales de atención a la ciudadanía

A través de sesiones de trabajo colaborativas se han identificado problemas en los canales presencial, telefónico y online.

Partiendo de las conclusiones del estudio diagnóstico sobre la atención a personas mayores en el acceso a la información y trámites administrativos en la Administración General del Estado, se han celebrado sesiones de trabajo colaborativas con representantes de asociaciones de personas mayores y personal de oficinas de atención de la AGE.

Las conclusiones de estas sesiones serán contrastadas en un grupo focal de personas mayores usuarias seleccionadas.

En esas sesiones se han analizado los siguientes aspectos:

- Los perfiles tipo de personas mayores más relevantes para cada canal de acceso de atención a la ciudadanía.
- Las etapas y actividades que realizan las personas mayores en el acceso por cada canal de atención a la ciudadanía.
- Los problemas en las anteriores etapas y actividades de cada canal de atención a la ciudadanía, y algunas recomendaciones.<sup>3</sup>

Como resultado, se han identificado los siguientes 17 principales problemas en los tres canales de atención a la ciudadanía.

Se han celebrado  
8 sesiones de  
trabajo y se han  
identificado  
17 principales  
problemas en los  
3 canales

# Canal presencial

## Principales problemas (1 de 2)

### Orientación en la administración

La falta de conocimiento sobre la estructura y la organización de la Administración hace que las personas mayores usuarias no tengan claro a quién pedir ayuda o dónde buscar cierta información. La confusión de roles hace que se generen segundas consultas por si alguien les facilita más información.

Por ejemplo, en las notificaciones y comunicaciones no siempre aparece un teléfono para pedir aclaraciones, sólo una dirección.

### Obtención de cita previa

La solicitud de cita previa, tanto por el canal telefónico como online, resulta compleja para las personas usuarias mayores. Aunque las oficinas deberían atender a personas mayores sin necesidad de cita previa, no todas las personas mayores lo saben, ni todas las oficinas lo hacen.

Por ejemplo, es difícil encontrar en qué organismo se debe solicitar cita previa y la opción de cita más adecuada.

### Tiempo de atención

Las personas usuarias mayores necesitan resolver preguntas sobre trámites que les resultan complejos, y la falta de tiempo para escucharlas genera una mala percepción del servicio. Además, el personal de atención se encuentra con casos de soledad y problemas psicológicos frente a las que no cuentan con formación suficiente.

Por ejemplo, hay personas mayores que aprovechan las citas para hablar de temas personales.

# Canal presencial

## Principales problemas (2 de 2)

### Sensación de vulnerabilidad

Algunas personas mayores usuarias no tienen un conocimiento suficiente de la Administración, lo que hace que se sientan inseguras, vulnerables y preocupadas por las consecuencias de equivocarse.

Por ejemplo, el lenguaje coercitivo de la Administración genera miedo a cometer errores, especialmente en situaciones delicadas, como en las gestiones tras fallecimientos.

### Comunicación interna

Existe una percepción de falta de coordinación, comunicación y transparencia interna entre unidades y organismos que dificulta ofrecer una atención consistente a la ciudadanía y compartir buenas prácticas.

Por ejemplo, el personal de atención acaba buscando en internet información de otros servicios, a falta de disponibilidad de contactos o de respuesta en números de teléfono de otras entidades.

# Canal telefónico

## Principales problemas (1 de 2)

### Tiempos de espera y acceso

El tiempo invertido en encontrar el contacto adecuado o superar una espera telefónica es una barrera de accesibilidad y afecta a la percepción del servicio.

Por ejemplo, las locuciones automáticas, las derivaciones de un teléfono a otro y las dificultades de explicar mediante una llamada como realizar las tramitaciones online, se han identificado como algunos de los problemas del canal telefónico de atención.

### Complejidad del lenguaje

El lenguaje utilizado por la Administración no está adaptado a las personas mayores, que no siempre entienden las opciones, las notificaciones o los requerimientos.

Por ejemplo, se utilizan siglas (DEHÚ), términos en inglés (FAQs), nombres de aplicaciones SW (CI@ve) o de formularios o instrumentos complejos, que las personas usuarias mayores no conocen, ni sienten la necesidad de conocer.

### Organización de la información

La localización del trámite concreto que se necesita realizar es una de las principales barreras identificadas por las personas usuarias. Proveer de mucha información, o de muchas opciones al mismo tiempo no resulta claro.

Por ejemplo, locuciones muy largas y complejas, pueden hacer que ninguna opción se perciba como la buena, y lleva a querer hablar con una persona cuando podría ser innecesario.

# Canal telefónico

## Principales problemas (2 de 2)

### Calidad de la información

La información a la que acceden las personas mayores usuarias no siempre es consistente, fiable, completa o inequívoca.

Por ejemplo, las personas usuarias en ocasiones confían más en la información que le llega de su círculo cercano que en la que provee la Administración. Además, las personas mayores usuarias con frecuencia no toman nota de lo que se le explica, o no admiten una respuesta desfavorable a su interés.

### Gestión del conocimiento

Los contactos e información básica no están bien ordenados ni son fácilmente accesible para las personas mayores usuarias ni para el personal de asistencia.

Por ejemplo, las personas usuarias acuden a la primera oficina disponible (por cercanía o cita previa) para cualquier trámite de cualquier Administración, y el personal de dicha oficina no tiene medios para resolver o redirigir el trámite a donde corresponde.

### Cumplimentación del trámite

Muchas veces las personas mayores usuarias no son capaces de comprender toda la documentación necesaria para iniciar un trámite, seguir su estado de avance, o comprobar si se ha finalizado con éxito.

Por ejemplo, muchas personas mayores usuarias acuden a una oficina de atención para comprobar si han cumplimentado correctamente un formulario online, o llaman al servicio 060 para comprobar su finalización.

# Canal online

## Principales problemas (1 de 2)

### Motivación y ayuda

Muchas personas mayores no se plantean la posibilidad de relacionarse de forma digital, por lo que no se acercan a la Administración en el canal online. La carencia de recursos de ayuda específicos no permite a la mayoría de las personas mayores ser autónomas en la tramitación digital.

Por ejemplo, las personas mayores usuarias acaban utilizando el canal telefónico en busca de una persona que les ayude con el canal online.

### Dispositivos de acceso

No todas las personas mayores usuarias disponen de un ordenador, y los dispositivos móviles y tabletas tienen algunas limitaciones que no están bien abordadas.

Por ejemplo, hay certificados digitales que no pueden utilizarse desde el teléfono móvil, y hay webs que no se visibilizan bien desde móviles o tabletas por el tamaño de la letra o los cambios de pantalla.

### Búsqueda de información

La dispersión de la información, el mal posicionamiento en buscadores y la falta de actualización hace que sea difícil encontrar la información adecuada.

Por ejemplo, las páginas no oficiales (anuncios y noticias) aparecen por encima de las oficiales en las búsquedas por Google, y no hay un directorio actualizado de trámites por organismo, pues las unidades tramitadoras no siempre informan sobre cambios.

# Canal online

## Principales problemas (2 de 2)

### Identificación digital

La identificación digital supone una barrera de acceso para muchas personas mayores usuarias especialmente aquellas menos familiarizadas con las nuevas tecnologías. Conlleva aprendizaje en todas sus fases: conocer, elegir, obtener, usar o renovar, dada su complejidad.

Por ejemplo, no siempre está claro qué tipo de identificación es la más adecuada para cada persona, o está disponible para cada trámite.

### Usabilidad de los sistemas

Los sistemas con problemas de usabilidad penalizan especialmente a las personas mayores usuarias, que necesitan más tiempo para realizar sus trámites, y no comprenden palabras en inglés o tecnicismos.

Por ejemplo, en ocasiones la aplicación echa al usuario si el tiempo de inactividad supera un umbral, o no permite guardar el trámite inacabado para terminarlo otro día.

### Seguridad informática

Las personas mayores usuarias no saben distinguir qué páginas web o qué mensajes por correo electrónico o al teléfono móvil son fiables, frente a posibles riesgos de seguridad informática, como virus o suplantaciones de identidad.

Por ejemplo, las personas mayores usuarias no siempre tienen claro qué elementos dan carácter oficial a una página web, como el logo de candado, la url que comienza en https, etc.

# Resumen de los principales problemas

## Canal presencial

- Orientación en la administración
- Obtención de cita previa
- Tiempo de atención
- Sensación de vulnerabilidad
- Comunicación interna

## Canal telefónico

- Tiempos de espera y acceso
- Complejidad del lenguaje
- Organización de la información
- Calidad de la información
- Gestión del conocimiento
- Cumplimentación del trámite

## Canal online

- Motivación y ayuda
- Dispositivos de acceso
- Búsqueda de información
- Identificación digital
- Usabilidad de los sistemas
- Seguridad informática

# HazLab



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y FUNCIÓN PÚBLICA



GOBIERNO  
ABIERTO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia