

# Brecha digital

11 de enero 2023

# HazLab

Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

Ministerio de  
Economía,  
Industria,  
Turismo y Comercio

IV Plan de  
Gobierno Abierto  
de España

# índice

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
- Los trámites online
- Los trámites realizados online
- Trámites intentados online
- Trámites telefónicos
- Trámite realizados telefónicamente
- Trámites intentados telefónicamente
- Trámites presenciales
- Trámite realizados presencialmente
- Trámites intentados presencialmente
- Resumen de uso y valoración
- Las citas
- Proyección a futuro y demandas
- DAFO



# Objetivos

- Realizar un diagnóstico de la problemática con la que se encuentran las personas mayores de 65 años al realizar trámites con la Administración Central.
- Contexto de uso de tecnologías por parte del colectivo de personas mayores.
- Análisis de la brecha digital.
- Valoración de los trámites realizados por los canales: online, telefónico y presencial.
- Principales obstáculos y valoraciones.
- Perspectivas de futuro y demandas.
- Diagnóstico de la cadena: análisis DAFO.

**Este estudio se ha realizado de acuerdo con las normas ISO 9001 y UNE-ISO 20252**



# Metodología

## Estudio mixto: cualitativo + cuantitativo

### Metodología cualitativa

- Analizar el discurso y la práctica de los mayores de 65 años en torno a trámites con la Administración.
- Foco de las reuniones: trámites digitales.
- Realización de pruebas de usabilidad de diferentes portales de la Administración Central.

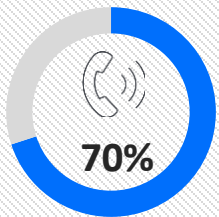
### Metodología cuantitativa

- Encuesta estadística con personas mayores de 65 años.
- Evaluación de su experiencia a la hora de realizar trámites con la Administración.
- Trámites por los canales: online, telefónico y presencial.

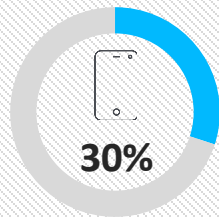
# Ficha técnica

705 individuos

65 a 80 años



Encuesta telefónica



## UNIVERSO DE ESTUDIO

Población de 65 a 80 años residente en Península, Baleares y Canarias.

## TIPO DE ENTREVISTA

Telefónica. El 100% de las entrevistas han sido telefónicas (de las cuales el 30% han sido a través de móviles).

## TRABAJO DE CAMPO

Del 24 de noviembre al 5 de diciembre de 2022.

## TAMAÑO MUESTRAL

705 entrevistas.

## MARGEN DE ERROR DE MUESTRO

$\pm 3,8$  puntos porcentuales para para  $p=q=50\%$  y un nivel de confianza del 95%.

## DISEÑO MUESTRAL

**Telefónico:** en tres etapas

- Municipio: selección aleatoria con probabilidad proporcional a su tamaño.
- Tamaño hogar: selección a partir de censo telefónico.
- Selección de individuo por cuotas de sexo y edad.
- Selección aleatoria del individuo entre la base de datos de usuarios de móvil.

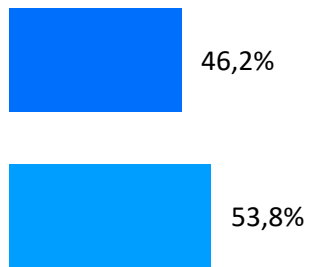
## EQUILIBRAJE

Las variables que han intervenido en el proceso de equilibrio han sido:

- Sexo x edad.
- Comunidad autónoma x tamaño de hábitat.

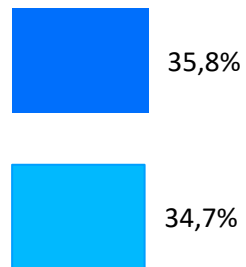
# Características de la muestra

### Sexo



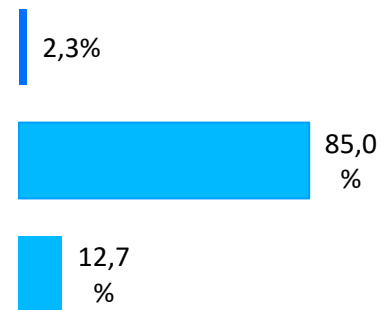
■ Hombre ■ Mujer

### Edad



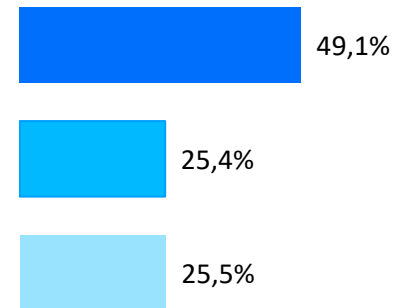
■ 65-69 años ■ 70-74 años

### Situación laboral



■ Trabaja actualmente  
■ Retirado  
■ Sus labores (no trabaja)

### Nivel académico



■ Primarios ■ Secundarios ■ Universitarios

# Diseño cualitativo

GD1

## Usuarios

Presencial en Madrid.  
6 perfiles.  
Diferentes edades.  
Diferentes habilidades digitales y uso de Internet y trámites.  
Realización de test de usabilidad en la reunión.

GD2

## Empleados

Empleados de la Administración con atención al cliente en varios niveles.  
De diferentes servicios: IMSERSO, Catastro, clases pasivas, etc.  
Diferentes comunidades autónomas y localidades.

GD3

## Asociaciones

Representantes de asociaciones y federaciones de personas mayores.  
Diferentes comunidades autónomas.

# Los trámites online

# Contexto del uso de Internet entre las personas mayores: entre la adaptación y el “forzamiento”

- A partir de la fase cualitativa realizada se puede constatar que las personas mayores están realizando la transición a un mundo digital con dificultades.

## Adaptación a la tecnología

Se reconoce que la tecnología digital es una herramienta que permite acceder a determinados recursos que antes eran mucho más difíciles de conseguir, que simplifica algunos procesos de adquisición de bienes y servicios y que aumenta la comodidad con la que las personas mayores se relacionan con empresas, organizaciones e instituciones al evitar desplazamientos. Esto último es especialmente importante en zonas “rurales” de baja densidad, donde no es fácil disponer de servicios cerca de los domicilios.

*“A mi poder hacer un montón de cosas gracias a Internet es algo que me beneficia, eso sí”*  
(GD: Usuarios)

## Proceso forzado

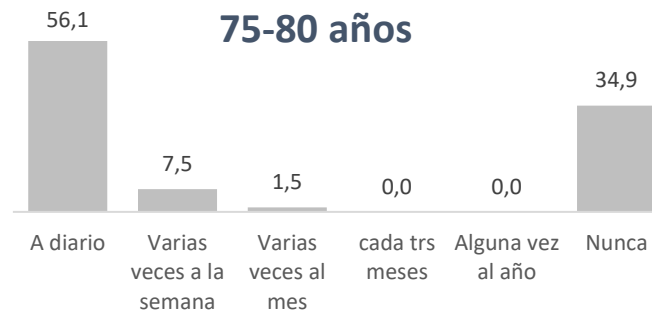
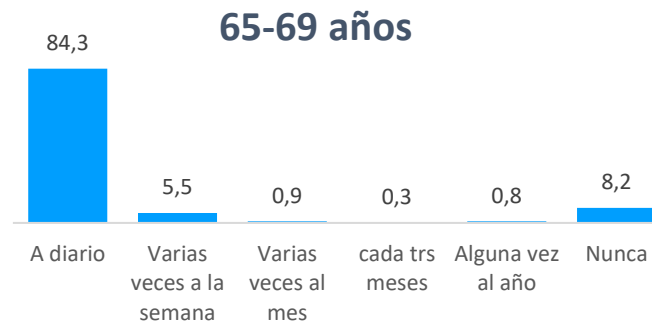
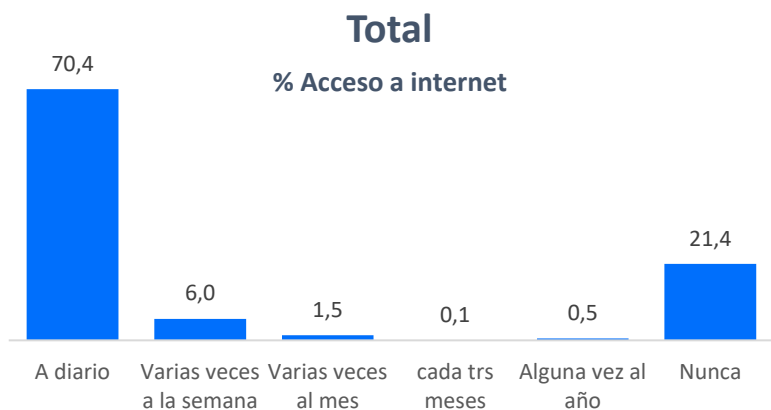
Al mismo tiempo, existe un discurso muy duro y muy alarmado sobre la manera como empresas e instituciones estarían forzando a las personas mayores a integrarse en el uso de las tecnologías digitales y realizar trámites y procesos por dicha vía. Las dos tendencias más llamativas en este proceso son: la digitalización de la banca que se venía produciendo con fuerza ya antes de la pandemia; y la de la Administración que, después de la pandemia, es vivida como un salto cuantitativo y cualitativo en el proceso.

*“Este es un tema delicado, se están viendo muchos problemas, sobre todo con la exclusión financiera, pero también de los organismos oficiales. Estamos en una digitalización forzosa (...) Con la cita de la vacunación ahí ya ha sido un drama...”*  
(GD: Asociaciones)

# Acceso a internet

En el proceso de adaptación a la digitalización se puede ver como las personas mayores, en general, hacen un uso de Internet elevado. Por un lado, casi el 80% lo usa en alguna medida, pero, además, la gran mayoría que lo usa, lo hace a diario.

Como era de esperar, la edad determina la intensidad del mismo, hasta los 70 años solo un 8,2% no lo usa nunca, pero a partir de los 70 años el peso de este grupo crece exponencialmente. Y entre aquellos con más de 75 años son un 35% los que no lo usan nunca.



## Operaciones realizadas por internet

- Al realizar un análisis más concreto del tipo de operaciones que se realizan mediante Internet se puede observar que en realidad son las más simples, como es la búsqueda de información las que llegan a un porcentaje alto de uso. Las gestiones bancarias y de sanidad se van incorporando a la práctica más o menos cotidiana, pero otras gestiones con la Administración más complejas y aquellas que implican pagos, son las menos realizadas.
- Los hombres y las personas del tramo más joven (65-69) suelen realizar tareas por la vía digital.

		SEXO		EDAD		
		Hombre	Mujer	65-69	70-74	75-80
Busca información, leer noticias	70,1%	75,9	65,1	86,0	68,0	53,1
Hacer gestiones con su banco (consultar la cuenta, transferencias,	52,3%	62,8	43,2	66,2	49,4	38,7
Gestiones médicas (pedir cita, informes	50,6%	55,5	46,4	64,1	47,5	37,8
Usar redes sociales (Facebook, Twiter, Instagram	40,6%	41,7	39,6	50,8	40,8	27,9
Realizar compras (billetes, ropa, artículos de consumo, contratar viaj	33,0%	42,3	25,0	41,9	33,4	21,7
Gestiones administrativas (declaración de la renta, renovación DNI, tr	31,3%	40,0	23,8	38,0	34,1	20,0
Realizar pagos a través de bizum, o pagar con el móvil	29,2%	34,8	24,4	38,7	28,4	18,5
Ninguna	5,1%	1,8	8,0	2,7	5,2	7,8

# Los trámites realizados online

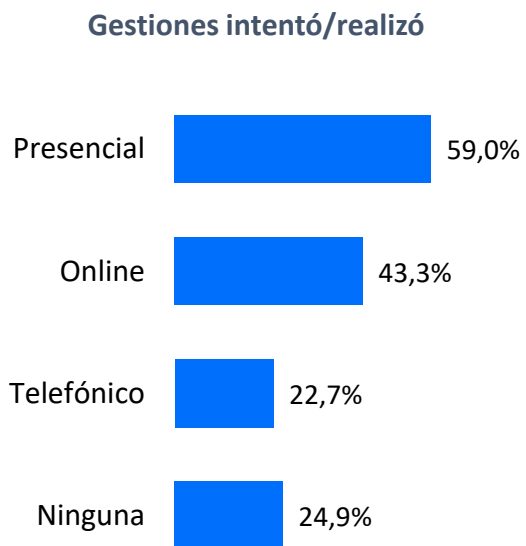
## Aproximación intimidada a los trámites de la Administración

- Un aspecto elemental que emerge en el discurso cualitativo recogido en los grupos de discusión es el del tipo de aproximación que los mayores realizan hacia casi cualquier tipo de trámite que tenga que ver con la Administración Pública mediante vías digitales.
- Este tipo de aproximación, que podemos definir como una imagen prefigurada sobre dichas operaciones, influye en que en muchas ocasiones la opción de realizar un trámite por esta vía digital quede desechada.

Razones de intimidación	
NATURALEZA DE LOS TRÁMITES CON LA ADMINISTRACIÓN	MODELO DE USABILIDAD CON LOS MEDIOS DIGITALES DE LA ADMINISTRACIÓN
Los trámites con la Administración se suelen considerar “serios”, “importantes”, con consecuencias que pueden ser negativas para la vida de las personas mayores	Por otro lado, cuando se ha intentado realizar trámites con la Administración, se comprueba que los procedimientos para llevarlos a cabo son muy exigentes e intimidan al mayor que no sabe como operar en los sites de la Administración.

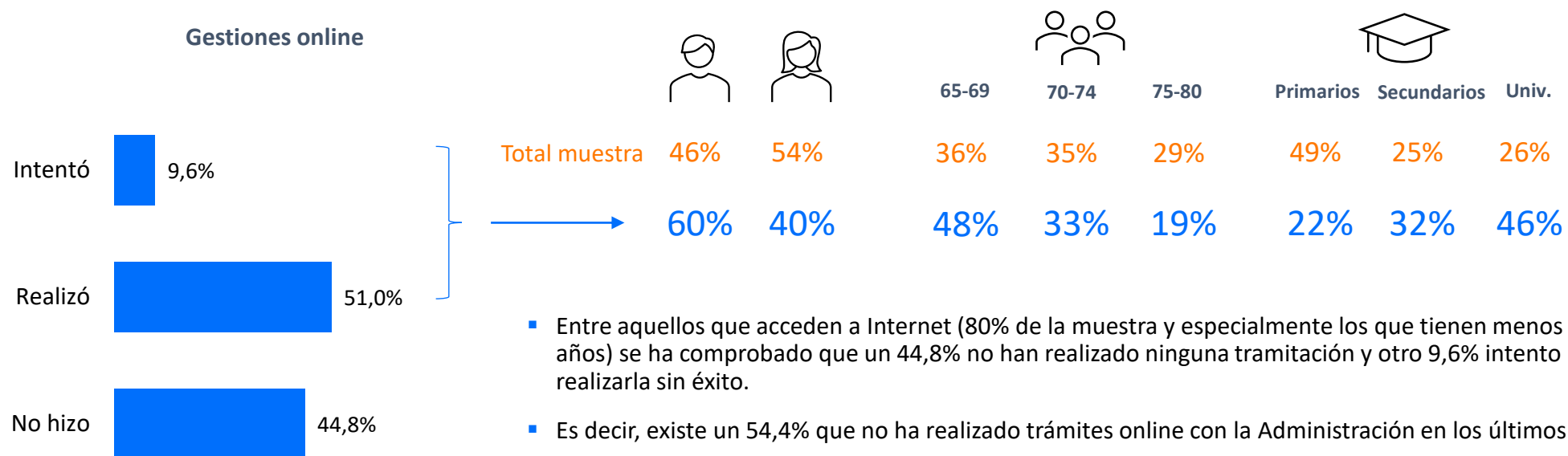
*“Es incomprensible que yo pueda hacer una compra por Amazon tan fácilmente y que para cualquier cosa que yo tenga que hacer con un ministerio sea incapaz absolutamente”  
(GD: Usuarios)*

## Preferencia por el canal presencial



- Pese a que el canal online, como ya hemos mencionado, agiliza y hace mucho más cómoda la tramitación, se comprueba que en realidad las personas mayores tienen una predilección por el canal presencial a la hora de realizarlas.
- Un signo de que los mayores tienden a considerar el canal online más dificultoso y que confían menos en el mismo, aparte de confiar menos en su capacidad para resolver el trámite por dicha vía.
- Entre los que usan varios canales para sus diferentes tramitaciones, la fórmula presencial es utilizada por el 59,0% , frente al 43,3% de la online.
- La diferencia es aun mayor entre aquellos/as que solo realizan operaciones por un canal, donde la opción presencial supone más del doble de usuarios: 24,4% vs 11,0%.

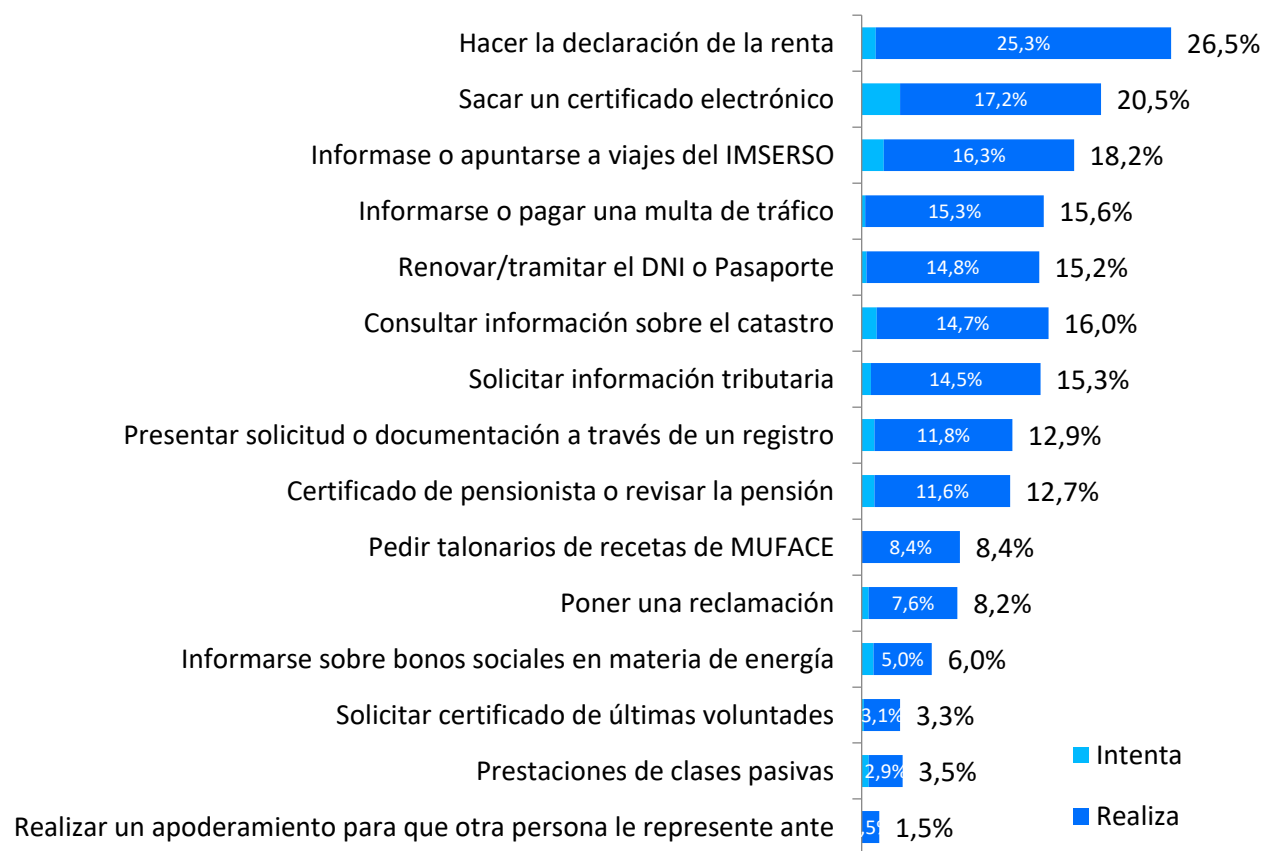
# Nivel de realización de trámites online con la Administración



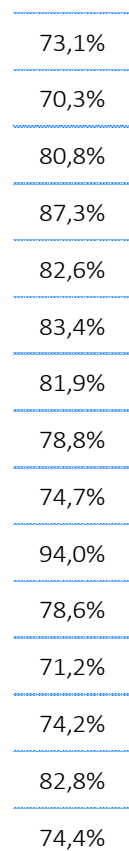
- Entre aquellos que acceden a Internet (80% de la muestra y especialmente los que tienen menos de 70 años) se ha comprobado que un 44,8% no han realizado ninguna tramitación y otro 9,6% intento realizarla sin éxito.
- Es decir, existe un 54,4% que no ha realizado trámites online con la Administración en los últimos años.
- Los hombres, las personas de menor edad y aquellas con estudios universitarios son los perfiles que en mayor medida se animan a realizar gestiones por el canal digital.

# Trámites realizados o intentados

## Trámites online



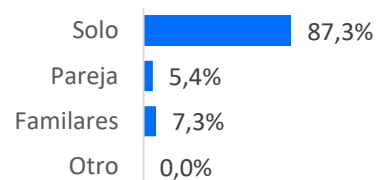
## Lo realizan solos



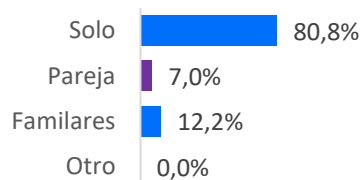
- La declaración de la renta es claramente el trámite más realizado por los mayores, con un 25,3% de realización. A partir de ahí toda una serie de trámites obtienen porcentajes parecidos en torno a 12-17%.
- No parece existir un patrón claro que defina el acceso a cada trámite, más bien parece establecerse por necesidades particulares.
- Son muy pocos los casos de tramitaciones comenzadas pero no resueltas, y en todo caso, las más frecuentes son “sacar un certificado” e informarse o apuntarse al IMSERSO.
- En la fase cualitativa tampoco se determinó que existiera una tendencia de tramitación de determinadas operaciones como las más requeridas o por las que existe una demanda más fuerte.
- Se comprueba, por otra parte, que los trámites que se realizan más a menudo por el canal digital son también los que representan un porcentaje menor de gestión autónoma, sin necesidad de ayuda, aunque en general el porcentaje de gestiones sin necesidad de ayuda es alto.

# Ayuda en trámites online intenta/realiza

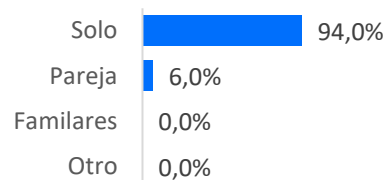
**Informarse o pagar multa de tráfico**



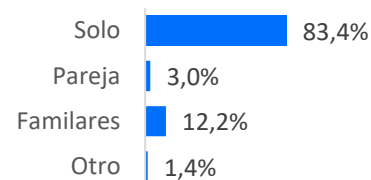
**Informarse o apuntarse viajes IMSERSO**



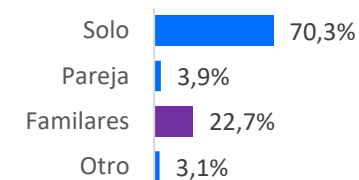
**Talones recetas MUFACE**



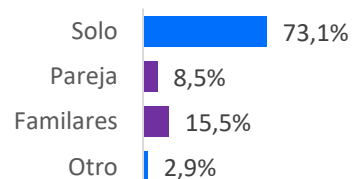
**Información sobre el catastro**



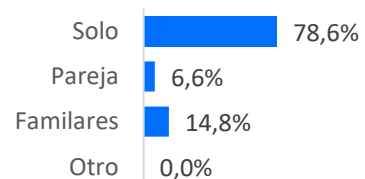
**Sacar certificado electrónico**



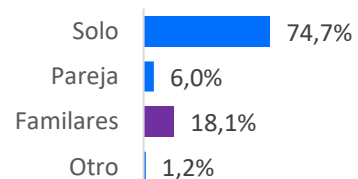
**Hacer declaración de la renta**



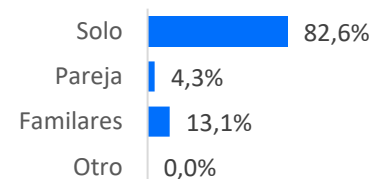
**Poner una reclamación**



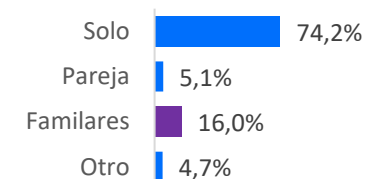
**Certificado pensionista revisar pensión**



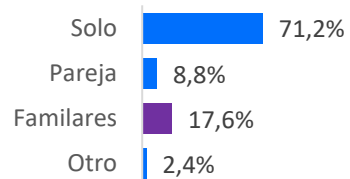
**Tramitar DNI / Pasaporte**



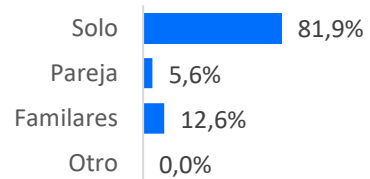
**Certificado últimas voluntades**



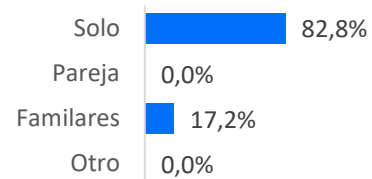
**Información bonos sociales energía**



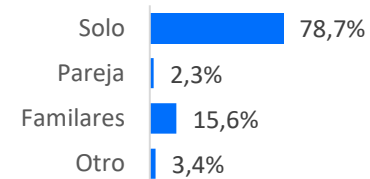
**Información tributaria**



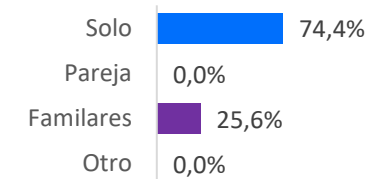
**Prestaciones clases pasivas**



**Presentar solicitud registro electrónico**



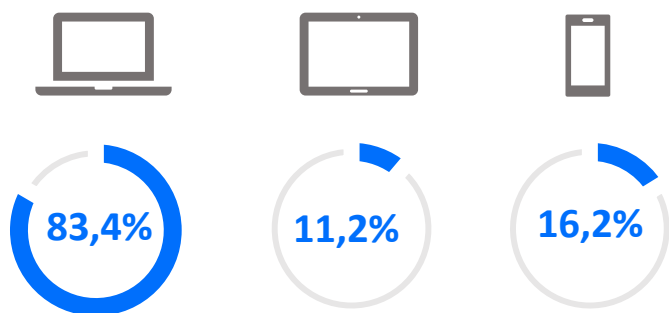
**Realizar un apoderamiento**



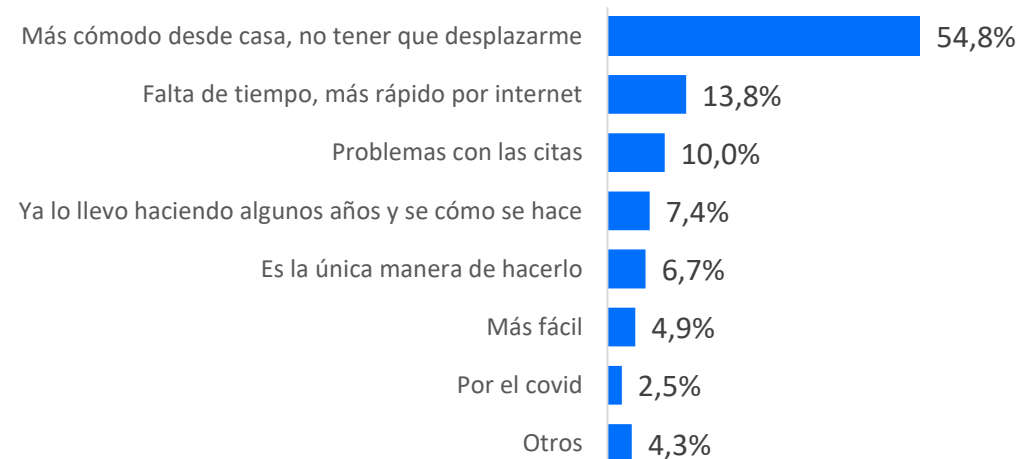
## Realizó trámites online

- Como ya se ha comentado, los mayores, como el resto de la sociedad, se está adaptando al uso de las tecnologías porque estas facilitan su vida, en especial en lo que tiene que ver con la reducción de desplazamientos, un aspecto importante para muchos de ellos. Esto hace que la comodidad y rapidez sean las principales razones para realizar trámites por la vía digital.
- Si bien en el discurso cualitativo se mencionó varias veces que la tendencia de la Administración, así como de otras organizaciones, como los bancos, se encamina hacia la obligatoriedad de realizar determinados trámites por la vía digital, en la encuesta se observa que muy pocos de ellos escogen este canal porque no puedan realizar la operación por ninguna otra vía. Lo que sí surge es un 10% que dice haber tenido problemas para conseguir cita y optan por la alternativa online.

### A través de que dispositivo



### Motivos de por qué lo hizo online



# La valoración de los trámites: diferencias entre el discurso cualitativo y los resultados de la encuesta

- Al analizar los datos obtenidos de la encuesta estadística y compararlos con el discurso de los grupos de discusión realizados se encuentran diferencias importantes.

## Discurso cualitativo

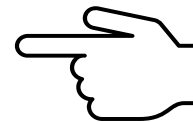
- Discurso muy crítico con la usabilidad y la facilidad de realizar tramitaciones online con las administraciones
- Se asegura que no solo para las personas mayores, sino en general para cualquier ciudadano.
- Las pruebas realizadas a modo de test en las reuniones verifican estas dificultades existentes para llevar a cabo las tramitaciones.

*“¿De verdad que quien se ha puesto a pensar en como hacer esta página, en qué pensaba? Es imposible encontrar nada”  
(GD: Usuarios)*

## Encuesta

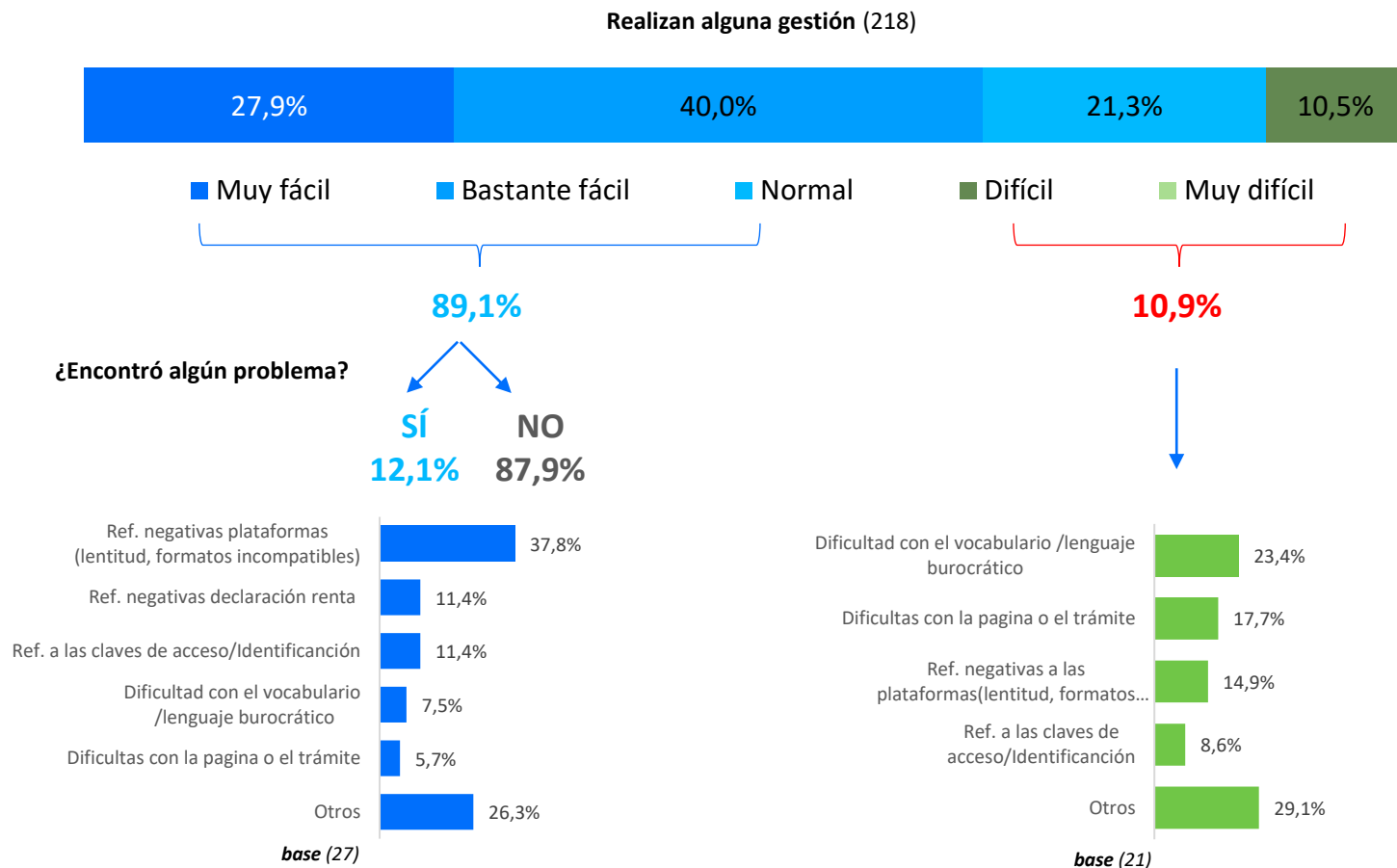
- Resultados positivos: facilidad para realizar los trámites
- Existen, eso sí, algunos procesos y dimensiones en las que se reflejan las dificultades para realizar exitosamente las operaciones.

Hay que tener en cuenta que hemos recogido la opinión de aquellas personas mayores que han realizado tramites online recientemente, posiblemente se trate de personas con una mayor habilidad tecnológica, que por esa razón se anima a llevar a cabo estas acciones, y justamente por ello les resultarles más fácil culminarlas y no las evalúa como difíciles. Existiría todo un gran grupo que directamente no lo intenta. Seguramente muchos de ellos hayan intentado en el pasado y la experiencia les ha convencido para no intentarlo de nuevo, como se constata en la fase cualitativa. Los resultados sobre la expectativa de realización de trámites por las distintas vías en el futuro confirman esta hipótesis y se muestran al final del informe.



# Valoración general de la experiencia: positiva

- Solamente un 10,9% de aquellos que realizaron tramitaciones online declaran haberles resultado difícil, y prácticamente no hay mayores a los que les haya resultado muy difícil.
- Existe casi un tercio de ellos que incluso les ha resultado muy fácil la experiencia.
- Aun así, entre los que evalúan de forma positiva, hay un 12,1% que reconocen que tuvieron algunos problemas, en especial con la propia web de la Administración: lentitud, formatos incompatibles, etc.
- Algunos citan directamente las dificultades con la Declaración de la renta.
- Entre los que tienen más dificultades, destaca el vocabulario utilizado en las plataformas.



# Dificultades en el proceso de tramitación

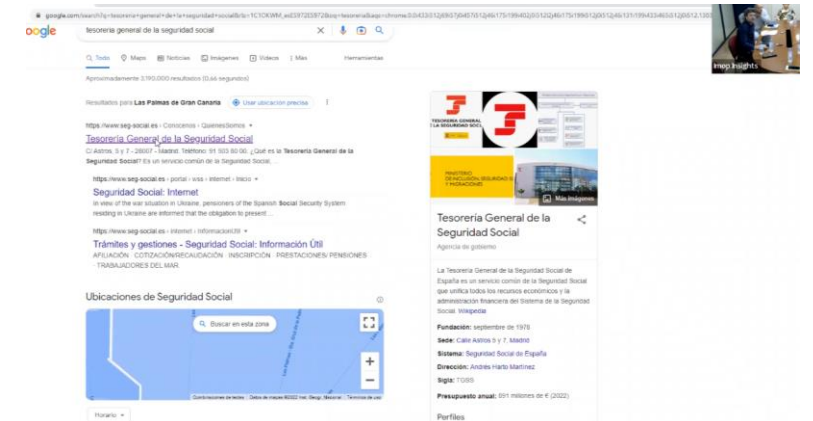
- En la encuesta se preguntó por cada fase que se observó que dirigía el proceso de tramitación cuando se realizaron las pruebas en los grupos de discusión.
- Los resultados de ambas metodologías, cuantitativa y cualitativa, han sido aquí muy coincidentes.
- Se comprueba que los obstáculos se concentran en dos momentos del proceso:
  1. La localización del trámite exacto a realizar (operación, documento a rellenar, etc.)
  2. Conseguir la clave para continuar con el proceso verificando identidad, etc.

***“De lo más difícil que han puesto es el tema de las claves, eso es directamente imposible muchas veces”***  
(GD: Asociaciones)

	ESTUDIOS			
		Primarios	Secundarios	Univestirtarios
Encontrar la web o institución, encontrar el sitio correcto donde	11,1%	14,7	10,6	10,2
Encontrar el trámite o gestión concreto que se desea realizar	18,3%	24,2	17,0	16,9
Introducir claves o información personal para identificarse	22,2%	22,1	23,8	21,2
Rellenar algún formulario	12,0%	18,4	13,5	8,6
Asegurarme de que el trámite se realizó con éxito	13,3%	16,3	7,6	16,0

# Proceso de tramitación: encontrar la web

- El discurso cualitativo nos permite profundizar en las razones por las que las diferentes fases pueden suponer un obstáculo para la tramitación exitosa.
- En las pruebas realizadas en las sesiones grupales se comprueba que localizar la página de la Administración donde realizar el trámite, ya resultaba complejo.
- Lo normal es que la persona mayor introducida en Google el nombre de la institución, por ejemplo “Tesorería de la seguridad social”, también indican directamente el trámite a realizar. También se busca la “sede electrónica” de la institución.
- Sucedió en casi todas las pruebas realizadas que se tenían dificultades para encontrar la web por la que ya habían entrado previamente en sus casas para realizar el trámite.
- En alguna ocasión, incluso se dirigieron sin quererlo a artículos de prensa que en su titular mencionaba cuestiones relativas a la tramitación a realizar.

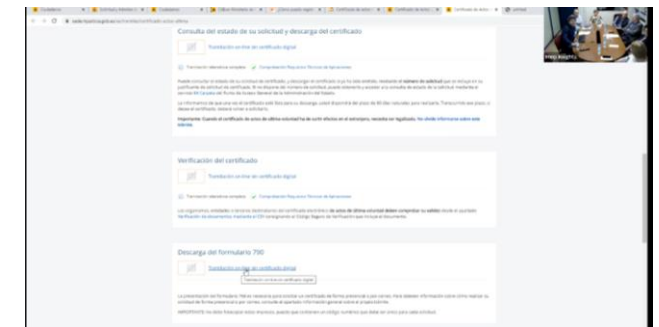
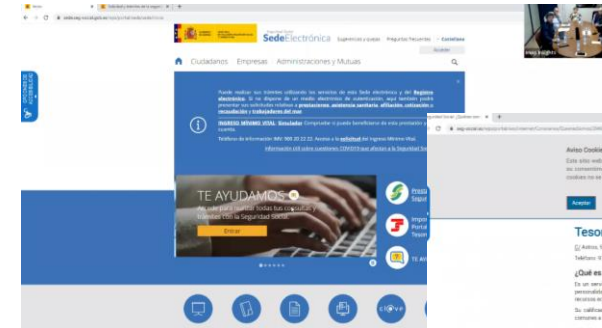


***“He entrado en una, no me convencía,  
me he salido, voy así y entré en la  
tercera”  
(GD: Usuarios)***

# Encontrar el trámite o gestión que se desea realizar

- Un primer obstáculo importante se da, una vez localizada la página de la Administración, cuando se quiere acceder a la gestión o trámite concreto, por ejemplo “un certificado de pensiones”.
- En primer lugar, es difícil llegar a la página dentro de la web que presenta dicha gestión.
- En segundo lugar, una vez que se llega a la página que ofrece diferentes opciones de gestión, trámite, documento o certificado (un listado, por ejemplo) tampoco es fácil identificar cuál es el documento o gestión exacta que se necesita.
- Se menciona que se llega a tardar más de 45 minutos en culminar el proceso.

***“Una de estas debe ser... a ver. Mira certificado... de no pensionista... jajaja, justo lo contrario de lo que busco...”***  
(GD: Usuarios)

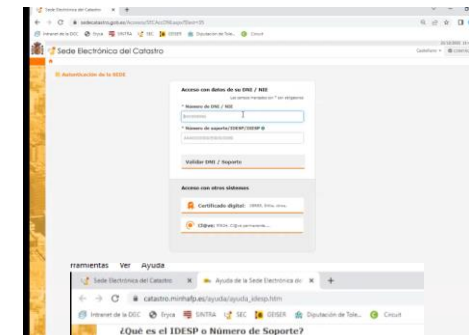


# Introducir claves o información personal

- El otro gran obstáculo a superar es uno de los más duros, conseguir la clave para introducirla y así poder acceder finalmente al trámite.
- En las reuniones tanto con usuarios como con empleados públicos y asociaciones se llamó la atención muy a menudo sobre esta dificultad.
- En parte se trata de una dificultad técnica (cómo organizar el envío de la clave, creación de la firma electrónica, etc.) pero sobre todo existe una barrera mental y personal que afecta especialmente a las personas mayores.
- Aquí existe un conflicto de difícil resolución entre la seguridad necesaria para garantizar el proceso y su identificación, en especial en tramitaciones que implican de alguna forma dinero.
- Uno de los participantes del grupo de empleados, trabajador en el catastro, aporta una solución que parece estar dando muy buenos resultados, como es la “Clave blanda”, a partir del IDESP del DNI.

*“Las solicitudes han incrementado mucho, pero hemos formado a la gente cuando viene, y además si se lo descargan ellos es gratuito, si no hay que pagarlo, por eso se soluciona más por ahí, y les decimos que les puede ayudar algún familiar”*

(GD: Empleados)



¿Qué es el IDESP?

# Rellenar algún formulario o similar

- Una vez identificado el trámite, la inclusión o relleno de datos suele ser un paso mucho más sencillo de realizar.
- Si bien a veces se solicita información específica que puede ser difícil de disponer o encontrar. Pero por lo general, este paso, se intenta solucionar con antelación informándose de qué tipo de contenidos e informaciones se van a solicitar en el trámite.

The image shows a screenshot of a web browser displaying a Spanish administrative form. The browser tabs include 'Cómo puedo registrar...', 'Certificado de Actos', and 'Certificado de Actos'. The form is titled 'CENTRO GESTOR SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA' and 'TASAS ADMINISTRATIVAS Modelo 790'. It includes a 'Ejercicio' field, a 'Nº de Justificante' field with the value '790006 9075701', and various sections for personal data, identification, and certification details. The form is presented in a structured layout with numbered sections and checkboxes.

## Asegurarse de que el trámite se realizó con éxito

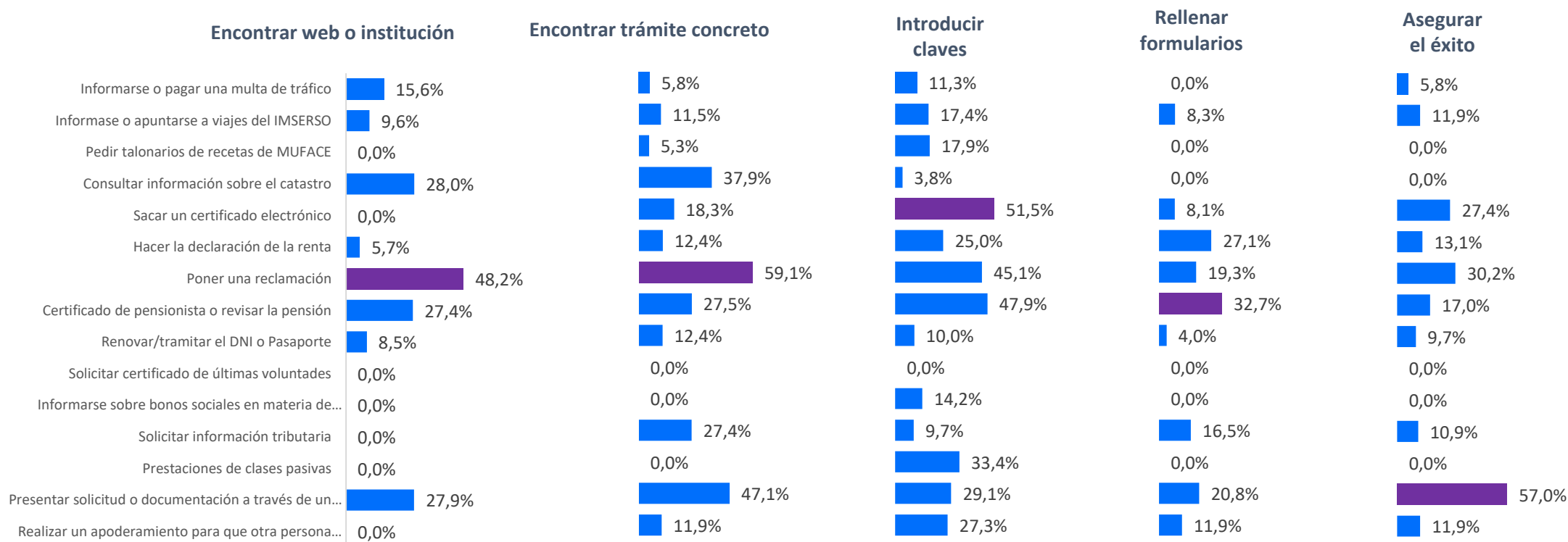
- Por último, un aspecto mencionado más minoritariamente, pero que parece afectar especialmente a los perfiles con menos habilidades digitales, es la comprobación de que el trámite se ha realizado con éxito.
- Fue en el grupo de empleados públicos donde este aspecto surge con más fuerza al mencionarse que en diversas ocasiones, personas mayores que han realizado el trámite online acuden aun así a la oficina presencial para asegurarse de que la gestión ha sido finalizada y se ha registrado en la Administración, a veces incluso llevando consigo una impresión de la página en la que realizaron dicha gestión.

*“A mi ya me ha pasado más de una vez que te vienen con un folio impreso para que tu les digas si han conseguido entregar un documento, por ejemplo, no saben cómo ha finalizado la tarea”*

*(GD: Empleados)*

## Experiencia con cada trámite: dificultades

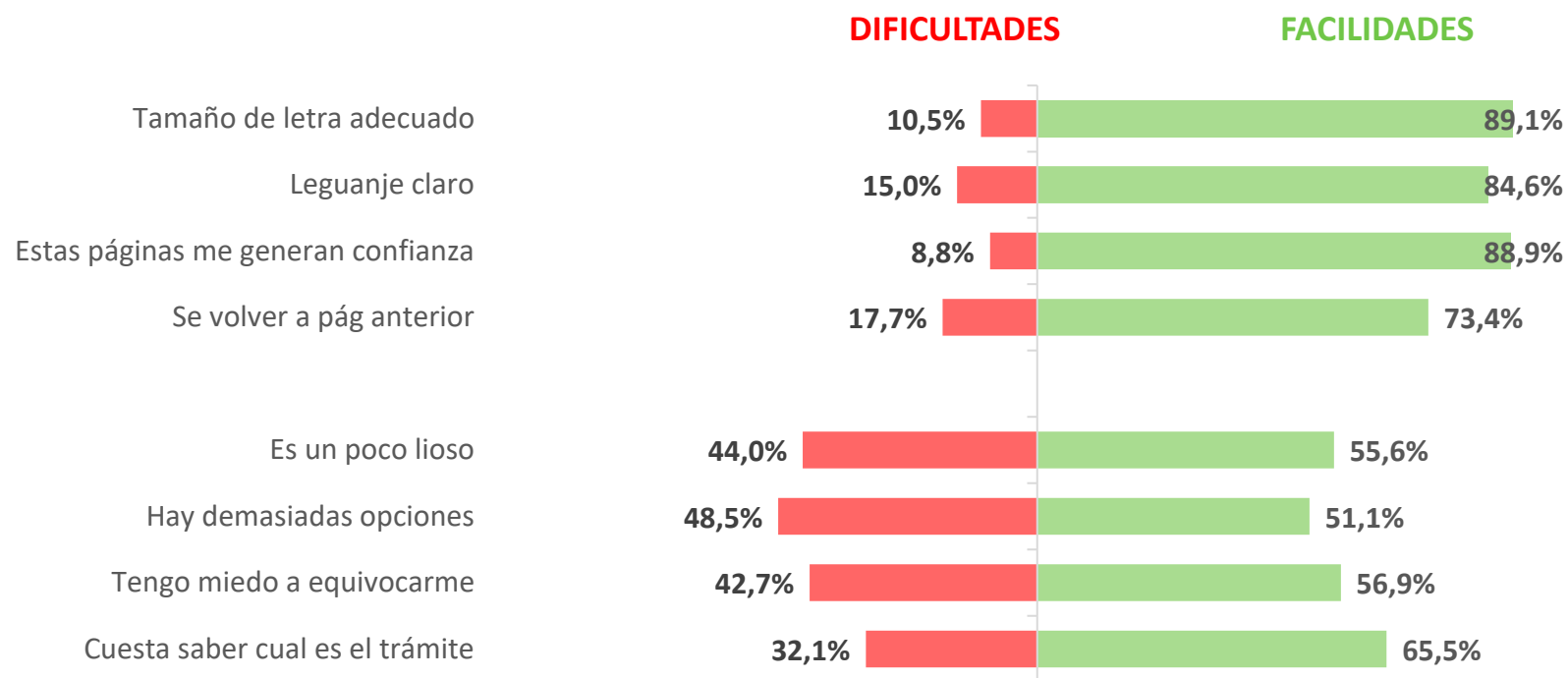
- Las dificultades para encontrar la página correspondiente y la localización del trámite se dan sobre todo en las reclamaciones; los problemas con las claves, en la solicitud de un certificado electrónico; rellenar formularios es difícil sobre todo en los certificados de pensiones; y asegurarse de que la operación ha sido exitosa, al presentar una documentación o solicitud.



Difícil + muy difícil + no pudo hacerlo

## Experiencia con el trámite: diferentes dimensiones problemáticas

- Más allá de los pasos a seguir para culminar un trámite, se dieron a valorar una serie de características o dimensiones que al analizar la reunión realizada con usuarios eran mencionadas como posibles obstáculos a la correcta ejecución de la operación.
- Las mayores dificultades se dan con respecto a la existencia de muchas opciones al ir realizado la operación, es decir, al tener el usuario que tomar decisiones sobre alternativas constantemente. La sensación de falta de orden y una secuencia bien delimitada de decisiones, así como el miedo a equivocarse serían las otras dos dificultades fundamentales.



## La valoración desde el discurso cualitativo: aspectos mejor valorados

<b>Tamaño de letra</b>	En los diferentes grupos de discusión realizados, así como en las pruebas que se realizaron con el de usuarios, se pudo comprobar que la usabilidad en términos de accesibilidad (tamaño de letra, colores, etc.) no supone un problema especial para los y las mayores.
<b>Confianza en las páginas</b>	<p>Si bien, como se ha analizado anteriormente, existen ciertas dificultades para encontrar la página correspondiente al trámite en cuestión, lo cierto es que una vez localizada la misma los mayores no generan desconfianza sobre su autenticidad.</p> <p>Se cita el certificado SSL (“el candadito”) como un índice que les sirve para verificar la seguridad de la página.</p> <p><i>“Por las dudas yo siempre me fijo en el candadito”</i></p> <p><i>(GD: Usuarios)</i></p>
<b>Algunos trámites tienen mejor usabilidad</b>	<p>En el grupo con asociaciones se citan las páginas de Hacienda y de la DGT como dos ejemplos de instituciones que han invertido mucho en los últimos años y gracias a ello han conseguido mejorar la usabilidad de sus páginas. Se menciona que según un estudio de UGT sobre páginas web, la usabilidad es más compleja a medida que se desciende en el nivel administrativo.</p> <p><i>“Se nota mucho cuando se invierte en usabilidad, Hacienda o la DGT por ejemplo”</i></p> <p><i>(GD: Usuarios)</i></p>

## La valoración desde el discurso cualitativo: dificultades

<b>Lenguaje utilizado</b>	En la fase cualitativa se generó discurso en torno a los tecnicismos que usa la Administración a la hora de definir operaciones, trámites y gestiones, e incluso a la hora de explicar cómo realizarlos y qué tipo de documentación complementaria es necesaria, etc.
<b>Demasiadas opciones</b>	Una de las críticas hacia la usabilidad de las páginas de la Administración central tiene que ver con lo indirecto que resulta el camino hasta llegar a la operación en concreto que se desea realizar. Muchas quejas tienen que ver con lo poco claro que está el camino o la secuencia de decisiones que hay que ir tomando hasta llegar al trámite, una secuencia que se considera larga y con muchos momentos en los que la persona mayor tiene que pensar demasiado sobre en qué dirección optar dentro de dos o mas opciones.
<b>Volver a página anterior</b>	Si bien por parte de los usuarios consultados no se presentaron demasiadas críticas sobre este particular, en el grupo de empleados y en el de las asociaciones surge esta problemática, vinculada al hecho de que muchas veces las operaciones implican la toma de decisión sobre muchas opciones dicotómicas o tricotómicas, y el usuario debe ir probando para reconocer en qué opción de la navegación sucesiva se encuentra su tramitación. La vuelta atrás a veces es compleja y en ocasiones se pierde la conexión anterior, etc.

*“Yo puedo llegara comprender como guiarme, pero es que muchas veces te ponen unos tecnicismos, que imagino que es el lenguaje de la Administración, pero es que es realmente difícil saber de qué te hablan”*

(GD: Usuarios)

## La valoración desde el discurso cualitativo: dificultades

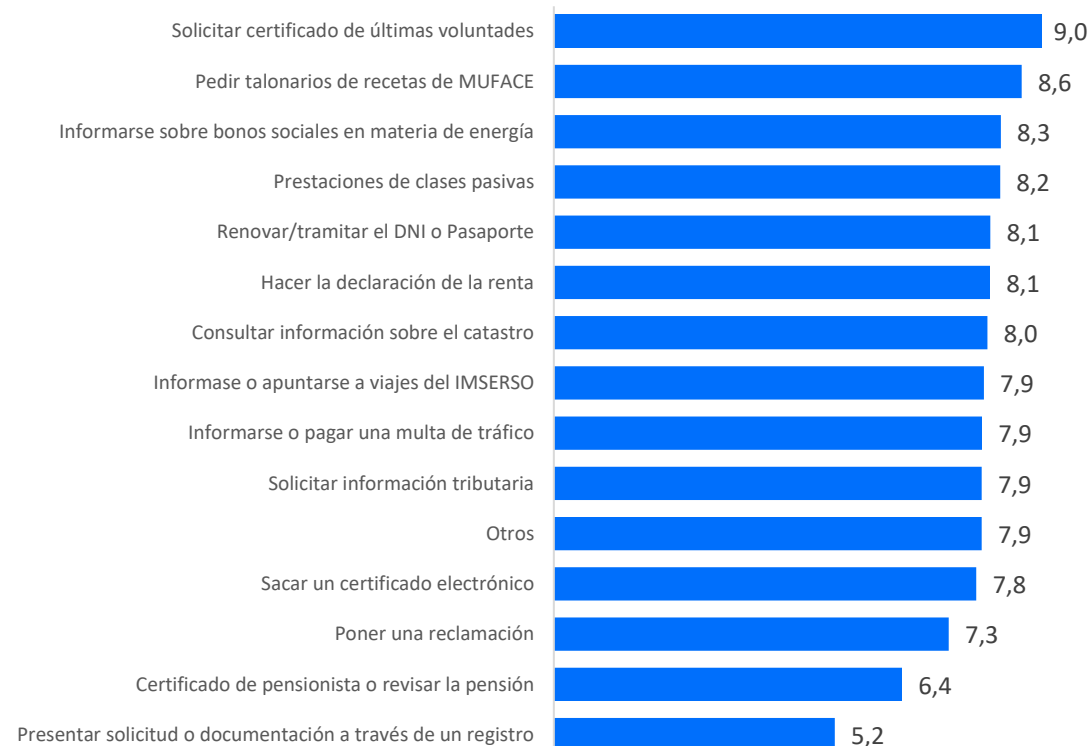
<b>Lioso</b>	<p>Lioso y farragoso son apelativos que surgieron repetidas veces durante las pruebas de uso con el grupo de usuarios, pero también en los otros dos grupos. No sería tanto una acción concreta, sino más bien un resumen de cómo se considera la tramitación general por la vía online.</p> <p>Además, en el grupo con asociaciones se destaca 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 para ser realizados, algo que, como hemos visto, se recoge en la encuesta al analizar las ayudas en la declaración de la renta y los trámites de pensiones.</p> <p>Un tercer aspecto que enrarece el uso de la vía online, referido por las asociaciones, es la falta de unidad de criterio existente entre los distintos portales de la Administración central, por ejemplo, en unos es sencillo entrar desde cualquier navegador, mientras que en otros es necesario hacerlo desde uno de ellos (Chrome, por ejemplo) Además se señalan los problemas con firewalls o lenguajes como Java, que implican una complejidad enorme de los procesos, incluso entre personas que tienen una cierta cualificación informática.</p>
<b>Miedo a equivocarse</b>	<p>El miedo a equivocarse surge en todos los grupos de discusión realizados como un tono emocional que guía en realidad toda la actividad de los mayores cuando se aproximan a las webs de la Administración, en buena medida, como ya hemos postulado, por la intimidación que les produce.</p> <p><i>“Fundamentalmente es que les da miedo meterse a gestionar ellos una serie de procesos que a cualquier persona que no esté dentro de esto, pues lógicamente, te da miedo, porque además tiene repercusiones”</i></p> <p><i>(GD: Empleados)</i></p>
<b>Cuesta saber cuál es el trámite</b>	<p>Una vez más, se reconoce que incluso cuando se ha localizado la sección de una página donde se ubican los trámites correspondientes a una acción particular, por ejemplo: la solicitud de un certificado de pensiones, una vez más se presentan toda una serie de opciones con una terminología parecida que dificulta enormemente hacer la elección correcta.</p>

# Experiencia con el trámite

- Finalmente, se puede extraer un ranking de los diferentes trámites realizados por los/as mayores en función de la valoración (puntuación) general que le dan por su satisfacción.
- Una vez más, no es fácil encontrar un patrón sobre el que proponer una tendencia de satisfacción, ya que en los primeros puestos se mezclan tramitaciones que tienen que ver con la búsqueda de información, solicitud de certificados o cuestiones relacionadas con los antiguos funcionarios: MUFACE y clases pasivas.
- Estos dos últimos trámites es posible que estén bien valorados a causa de que los usuarios de las webs han sido funcionarios y pueden disponer de cierta habilidad para la realización de dichos trámites.
- En la parte baja del ranking, los peor valorados, son la presentación de solicitud de documentos en un registro y los asuntos relacionados con la pensión

Satisfacción con el trámite  
(media de 0 a 10)

7,8

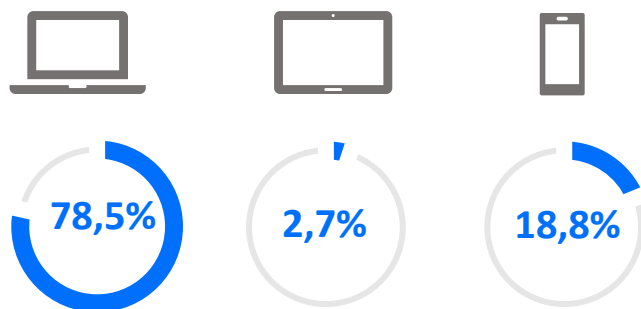


# Trámites intentados online

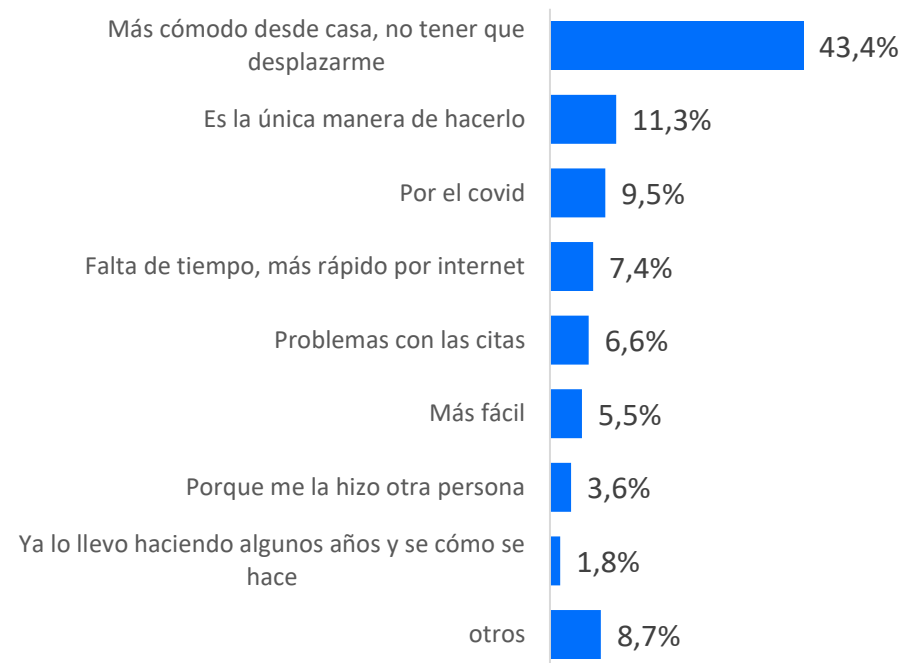
## Intentó trámites online

- Los casos en los que se intentó realizar un trámite por la vía telemática, pero no se consiguió terminar de realizarlo, las razones para haberlo intentado por dicha vía, no difieren especialmente de aquellos que si consiguieron realizarlo.
- En todo caso sube el porcentaje de aquellos que mencionan que esta era la única manera de hacerlo: de 6,7% a un 11,3%, lo que indica que puede haber personas mayores con menos habilidades digitales que lo intentan por esta vía al desconocer que tienen otras alternativas.
- Entre este segmento baja considerablemente también el porcentaje de personas que lo intentan desde una tablet (de 11% a 2,7%)

### A través de que dispositivo



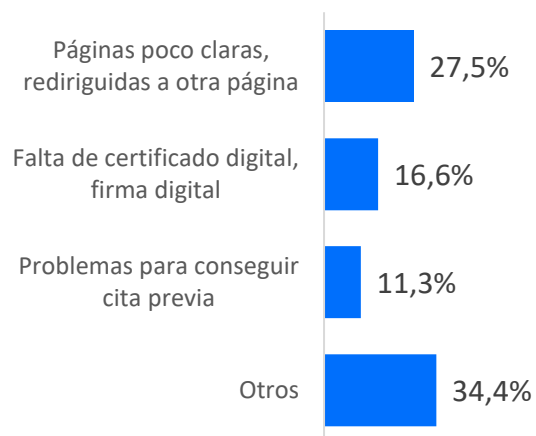
### Motivos de por qué lo hizo online



# Problemáticas y soluciones al intento de tramitación

- En estos casos de intentos de tramitación se comprueban dos hechos: en primer lugar, existe un cierto sector que se enfrenta a dificultades muy pronto, ya en la localización de la web en la que deberían realizar el trámite. En segundo lugar: se constata que el canal presencial tiene un protagonismo fundamental en las fases posteriores para resolver finalmente el asunto.
- Esta respuesta coincide con un tipo de perfil detectado en el grupo realizado con usuarios: aquellos/as que intentan superficialmente resolver sus gestiones por la vía digital sin poner demasiadas expectativas en lograrlo, y rápidamente derivan hacia el canal presencial como solución de conveniencia.

## ¿Qué problemas tuvo?



## ¿Al final consiguió resolverlo, consiguió realizar el trámite?

SI

53%

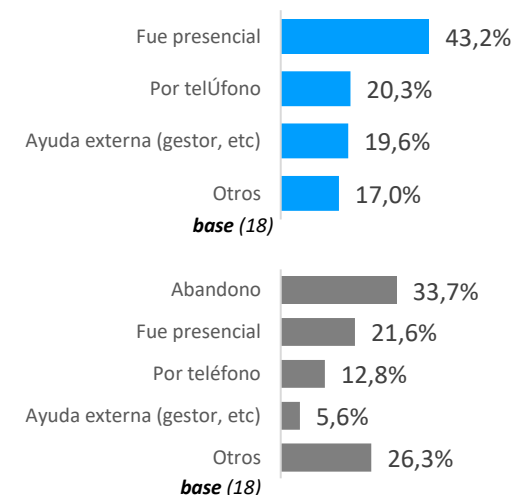
### ¿Cómo se resolvió?



NO

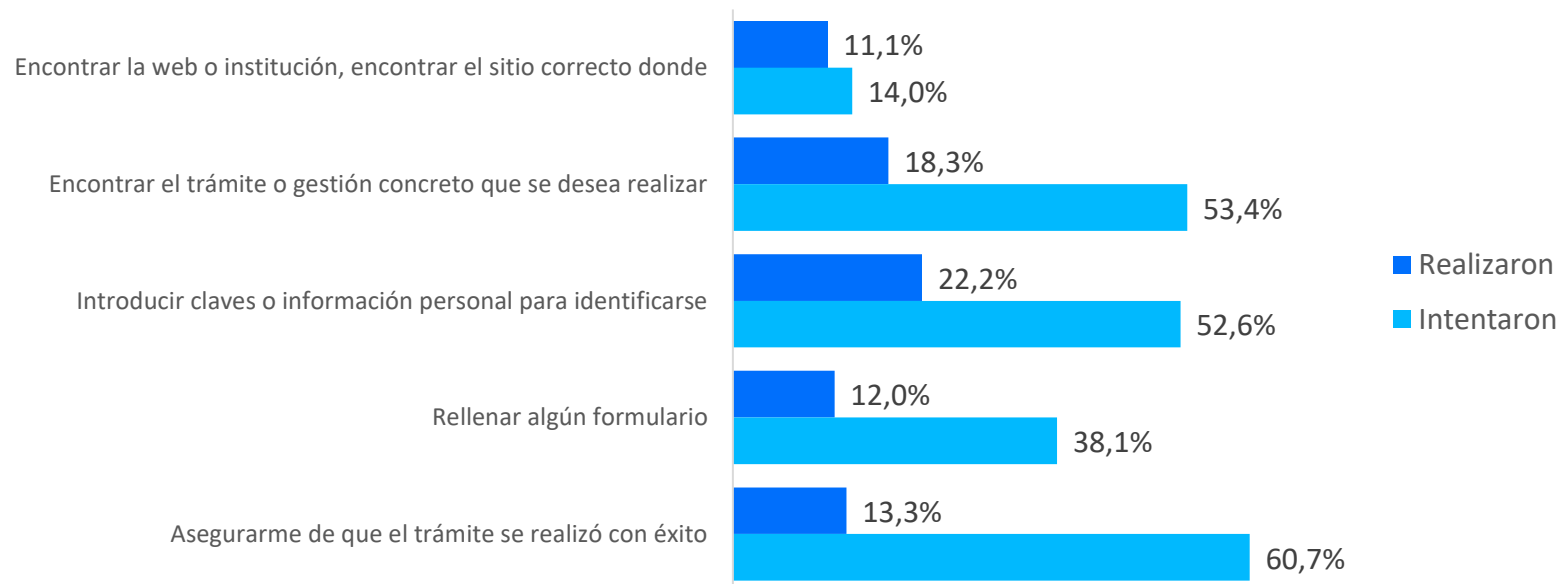
47%

### ¿Qué hizo?



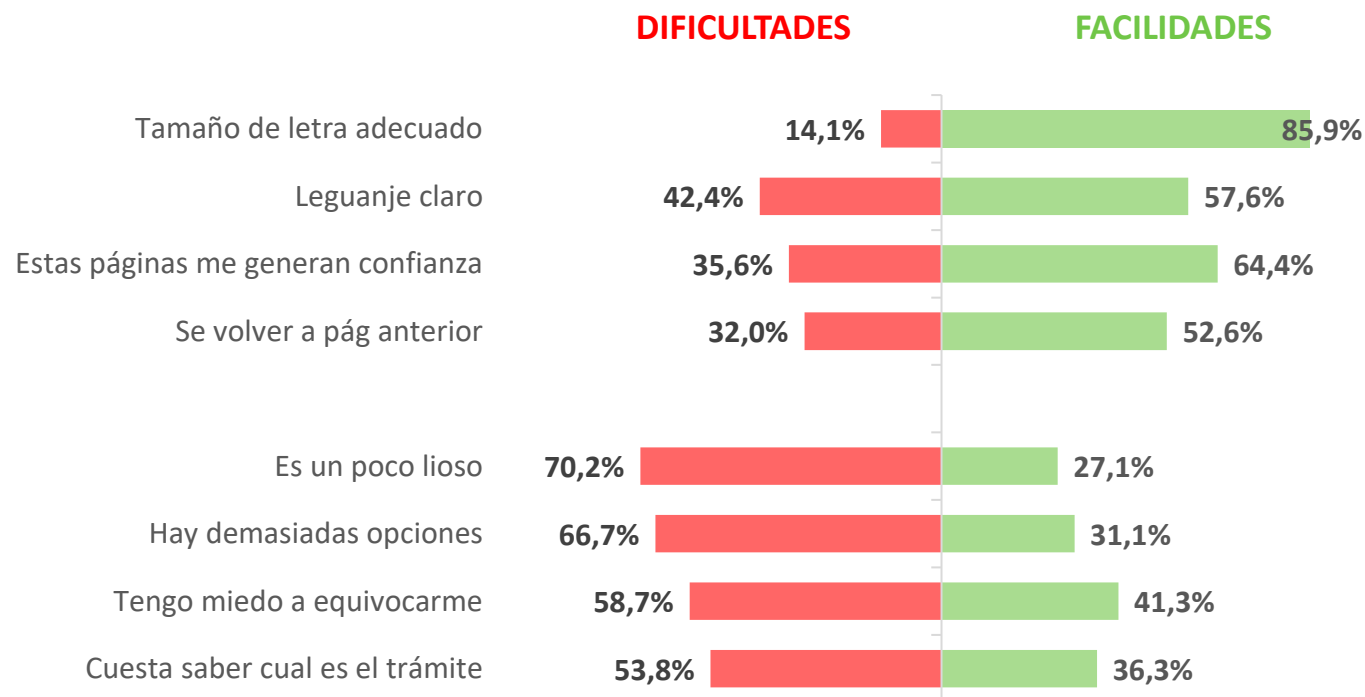
## Dificultades en el trámite

- Más allá de las respuestas dadas en espontáneo, cuando se presenta la secuencia de fases por las que se pasa para resolver el trámite, se comprueba que el aspecto fundamental que diferencia a aquellos que intentan hacer sus trámites y no lo consiguen y los que si lo hacen es la última fase, es decir, quedar seguros de que el trámite se ha finalizado correctamente, el 60,7% de estos lo menciona como problemático, mientras que los que finalizan el trámite con éxito solo lo citan un 13,3% de usuarios.



## Experiencia con el trámite

- Como es lógico, los intentos de realizar trámites que no se logran llevar a término, generan una valoración media de dichos trámites mucho menor que los que los terminan, de un 7,8 de media se pasa a un 3,5.
- Y aquellos factores que reciben una peor valoración , en comparación con los que tienen éxito en la operación, son: la falta de confianza en la página (lo que remite de nuevo a las dificultades en las etapas más iniciales en la gestión) de un 8,8% que lo citan desde la dificultad a un 35,6% y los problemas con el lenguaje, que pasa de un 15,0% a un 42,4%.
- Todo el resto de características que aparecen como dificultades también tienen incrementos importantes respecto a los casos de trámites finalizados, aunque se mantiene la misma estructura o ranking.



Satisfacción con el trámite  
(media de 0 a 10)

3,5

# Trámites telefónicos

# El telefónico: un canal poco explotado

- Al analizar los discursos cualitativos y compararlos con los datos sobre uso del canal telefónico se toma conciencia de que existe una brecha entre el potencial que tiene este canal en el discurso de empleados y usuarios y su uso efectivo.
- Los propios usuarios, por un lado, y los empleados desde un discurso mejor articulado y con mayores y más precisas experiencias, destacan que el canal telefónico aglutina dos valores fundamentales que permitirían dar una solución ideal a muchos de los trámites: lo telemático y el contacto personal.

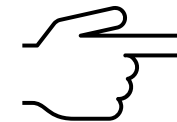
## Telemático

El teléfono, al igual que el canal online, es un recurso fundamental que conseguiría evitar que muchas personas mayores se vean obligadas a desplazarse para realizar trámites, en especial en las zonas rurales.



## Contacto personal

Por otro lado, y a diferencia del canal online, establece contacto con un/a profesional que atiende personalmente a la persona mayor.

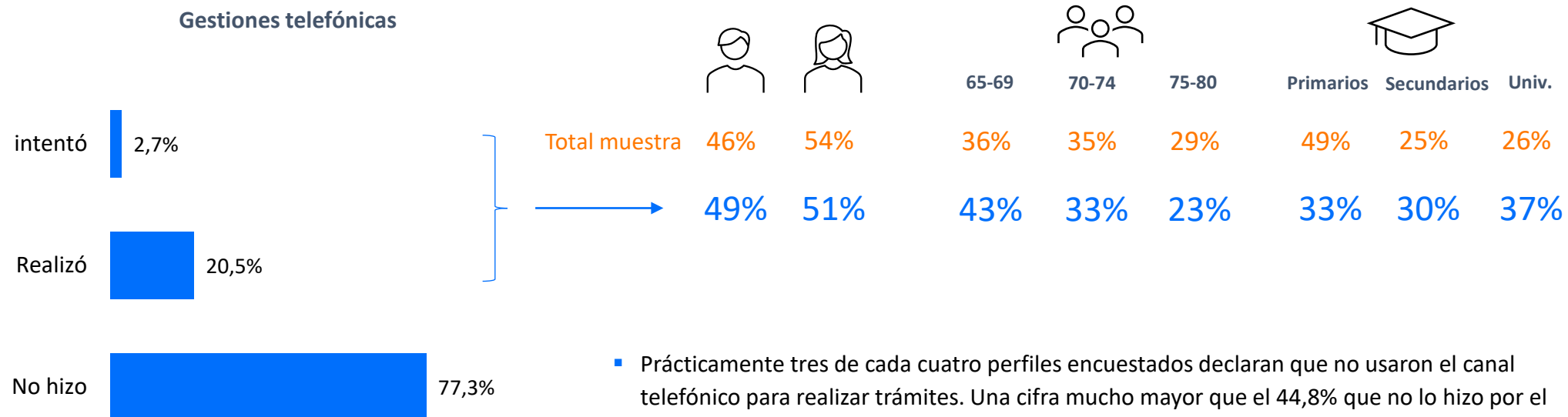


**Paradójicamente**, el teléfono ha quedado en la actualidad en una posición desplazada, donde no consigue instaurarse como medio telemático, adelantado en este aspecto por el canal online, y tampoco en su vertiente de trato personalizado, prefiriéndose acudir para ello a las oficinas correspondientes.

*“Para nosotros, pero también para el mayor, lo mejor es comunicarnos por teléfono, es el mejor recurso”*

*(GD: Empleados)*

# Trámites telefónicos

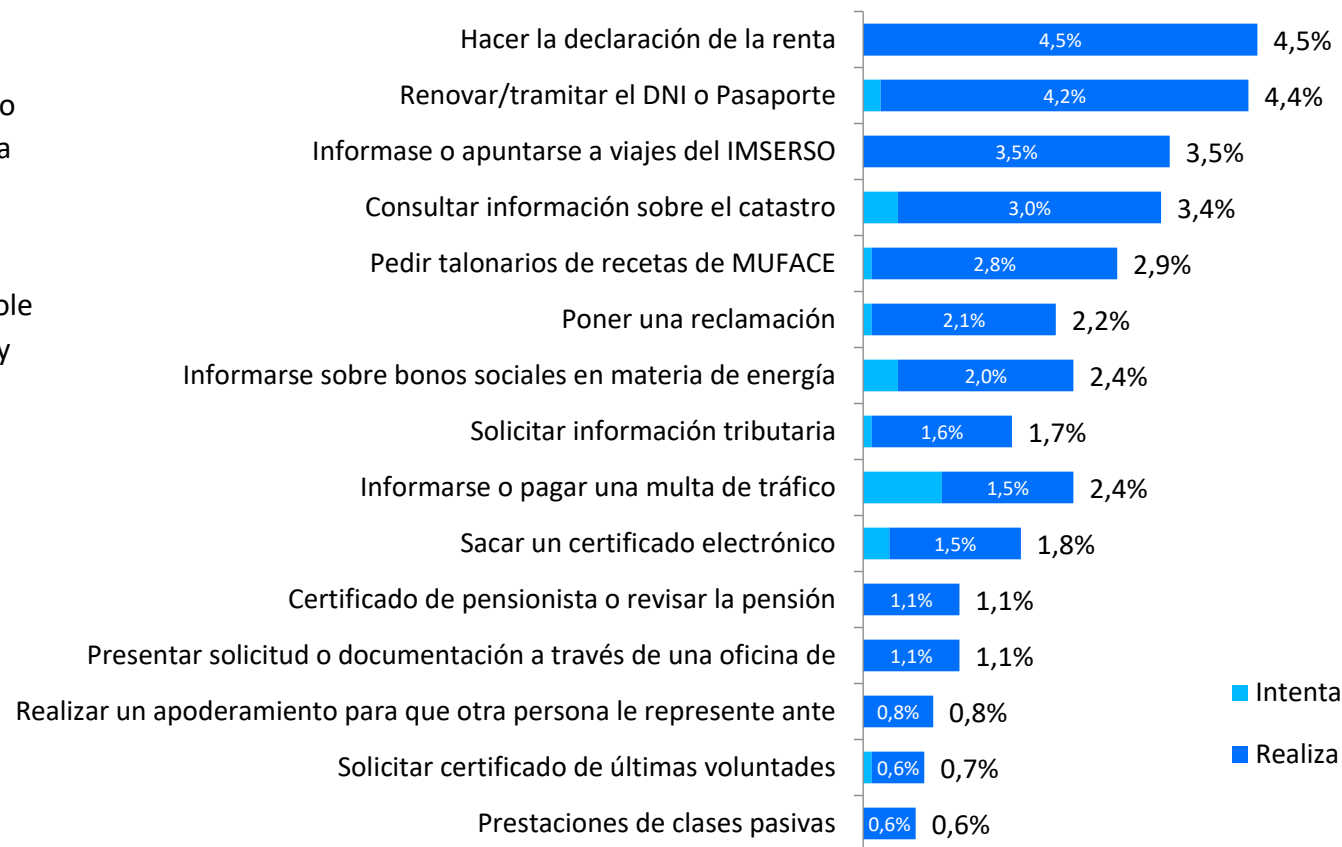


- Prácticamente tres de cada cuatro perfiles encuestados declaran que no usaron el canal telefónico para realizar trámites. Una cifra mucho mayor que el 44,8% que no lo hizo por el canal online.
- Se observa un patrón sociodemográfico en el que aquellos que han intentado o finalizado alguna vez el canal telefónico son personas más jóvenes y con más estudios universitarios que la media del total de la muestra.

# Trámites telefónicos realizados e intentados

- A la hora de intentar o realizar trámites online se percibe que en realidad el ranking no difiere en exceso del resultante de la realización de tramitaciones por la vía online.
- La realización de la declaración de la renta con ayuda telefónica, como vemos es la mas realizada, siguiéndole las tramitaciones del DNI (probablemente pedir cita) y los que tienen que ver con los viajes del IMSERSO.

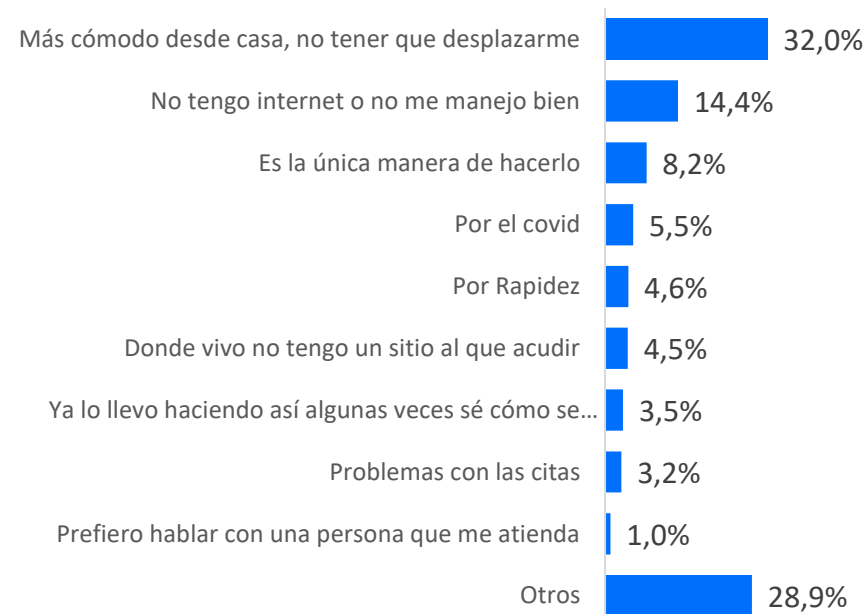
## Trámites telefónicos



## Realizó trámites telefónicos

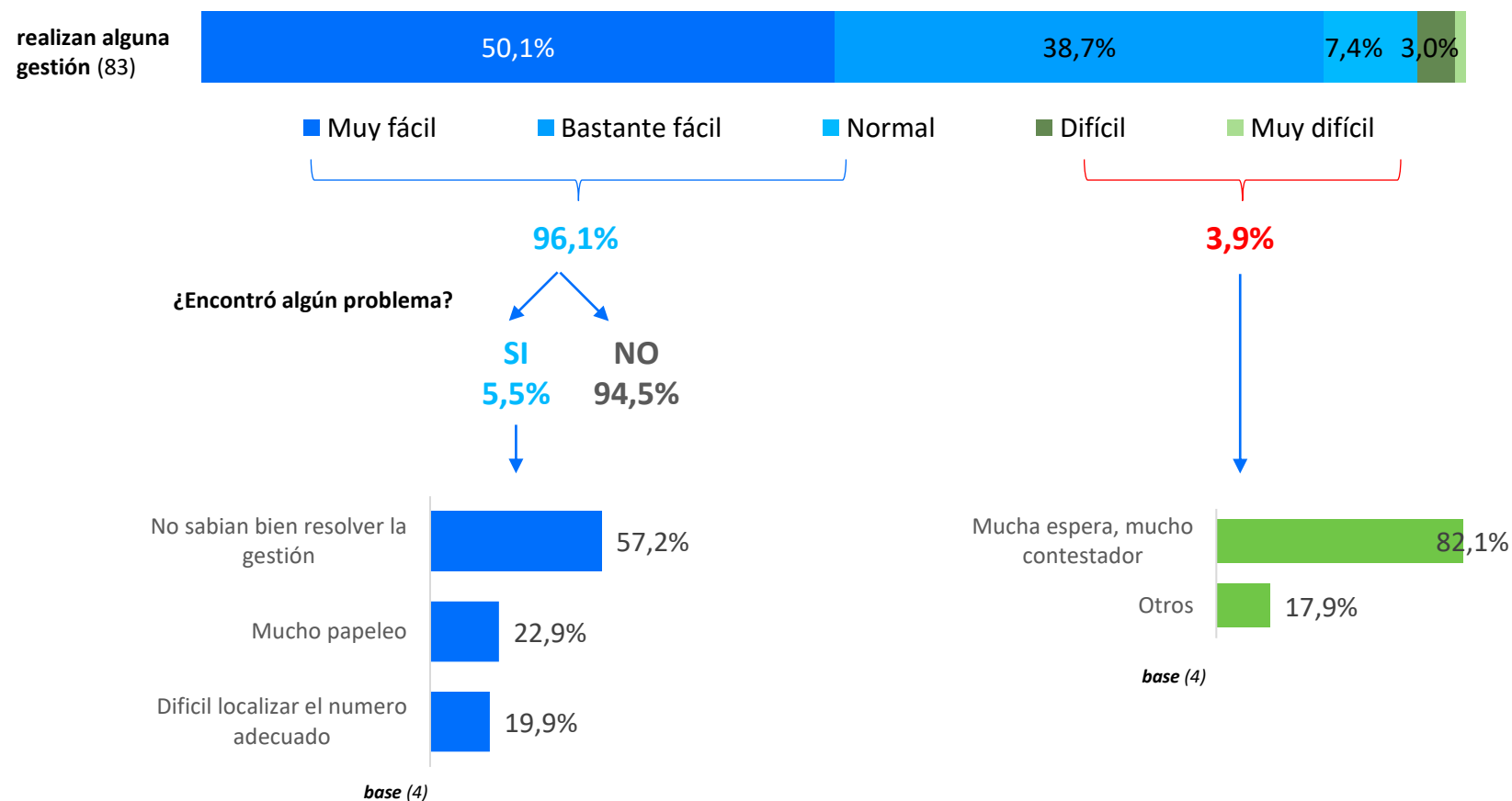
- Entre las razones por las que se recurre al teléfono destaca la que se refiere a la comodidad la no tener que desplazarse, la principal razón ofrecida también en los grupos de discusión para situar este medio como un medio óptimo para muchos/as mayores.
- Existe también un porcentaje que menciona las dificultades para realizar ese mismo trámite por la vía digital, un 14,4%
- Es llamativo que un 8,2% piense que la gestión que tiene que realizar solo se puede hacer mediante la vía telefónica.
- Sin embargo, como puede observarse, son muy pocos aquellos/as que recurren al teléfono porque no dispongan de oficinas físicas en su localidad para realizar el trámite.

### Motivos de por qué lo hizo por teléfono



# Valoración general de los trámites

- Realizar trámites por la vía telefónica resulta por lo general mucho más fácil que hacerlos mediante el canal online, únicamente un 3,9% menciona que tuvo dificultades.
- Y además cuando se señalan estas dificultades, tienen que ver con la conexión, es decir, con las esperas y las dificultades de conseguir respuesta.
- Solo un 5,5% señala algún problema incluso cuando el trámite lo valoran como fácil, muy fácil o normal.
- En estos casos, en los que se consigue conectar con el personal, algo más de la mitad de ese 5,5% que detecta algún problema, lo refiere a la falta de capacitación de la persona que atiende.



## Dificultades en el trámite

- Las principales dificultades, como puede apreciarse, y en sintonía con la declaración espontánea que se ha visto en la página anterior, tienen que ver con la ineficacia a la hora de acceder al personal de atención: el tiempo de espera y el desvío a diferentes teléfonos para culminar la atención.
- Solamente un 5,4% señala problemas con la resolución del trámite.

		ESTUDIOS		
		Primarios	Secundarios	Universitarios
El trato fue amable	2,3%	0,0	0,0	5,5
El lenguaje era adecuado, entendía bien lo que me contaban y	0,0%	0,0	0,0	0,0
Sabían muy bien resolver la gestión	5,4%	7,7	6,9	2,9
Me tuvieron mucho tiempo en espera	24,1%	12,2	17,4	37,3
Me pasaron por distintos teléfonos o personas	21,1%	20,6	6,9	29,2

## Valoración en la fase cualitativa

- En la fase cualitativa, de todas formas, y en especial en el grupo realizado con las asociaciones, se destacaron varios problemas respecto a la atención telefónica:
  - Uno importante es la externalización de este tipo de servicio a empresas privadas que privilegian la rentabilidad sobre la calidad y en ocasiones esto redundo en falta de personal para atender, de ahí las esperas y, por otro lado, la falta de formación del personal que atiende, por eso también las desviaciones a diferentes teléfonos ya que el servicio suele estar muy especializado.
  - Otro aspecto criticado se refiere a las locuciones automáticas, en opinión de las asociaciones es difícil para una persona mayor responder y tomar nota de los teléfonos y otro tipo de información que se ofrece mediante esta mecánica, al llevar un ritmo fijo sobre el que el mayor no puede demandar información o interlocutar.
  - También se sugiere que incluso en la vía telefónica, con una atención personalizada, se generan a veces situaciones de deshumanización al generarse muchas derivaciones de un teléfono a otro, sin que existan teléfonos de referencia claros a los que acudir.
  - Por último se hace referencia a que muchos trámites exigen un conocimiento del medio administrativo y de terminología y otras cuestiones que puede ser difícil de procesar mediante el teléfono. En especial, se afirma que el apoyo telefónico para la realización de trámites online puede ser especialmente difícil, a causa de la complejidad terminológica y de detalle en las diferentes operaciones que es necesario llevar a cabo por alguien que desconoce totalmente el argot y los principios elementales de la informática, la usabilidad, etc.

*“Muchísimas de las gestiones telefónicas se han externalizado, y aunque muchas veces los chicos están bastante bien formados, la empresa va a lo que va, que es a sacar rentabilidad y eso merma el servicio”*

*(GD: Asociaciones)*

*“Un problema es que te ponen una voz automática que te va dando la información, y no es nada fácil a veces ponerte a tomar notas o marca en tu teléfono los números, es lioso para una persona mayor.”*

*(GD: Asociaciones)*

*“Es fundamental que no se deje a la gente colgada sin contestarle, porque eso sí que pone muy nervioso, es mejor contestar aunque sea incluso que se deje la llamada en espera un rato hasta atender”*

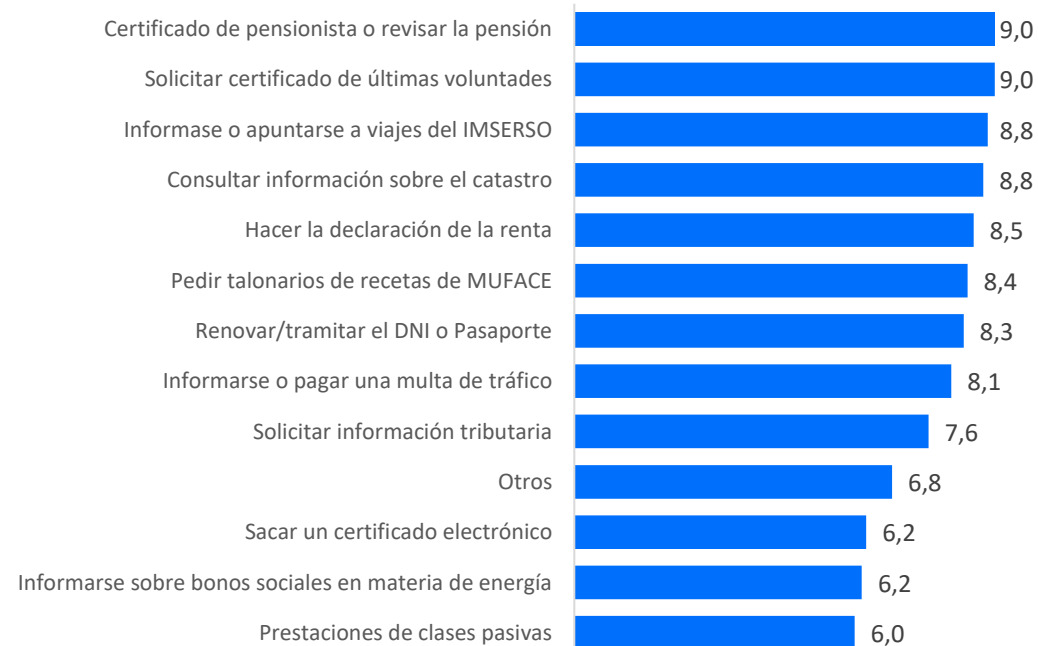
*(GD: Empleados)*

## Experiencia con cada trámite

- Además, el grupo que se ha realizado con empleados sugirió que es muy importante que se atienda al teléfono, es decir, que siempre se coja el teléfono, aunque dejen luego la llamada en espera, para paliar esta sensación que se genera en el usuario de no ser atendido, que impacta muy negativamente en la opinión sobre la institución que ofrece el servicio.
- Más allá de las dificultades expuestas para acceder a la atención (esperas, desviaciones a diferentes teléfonos) lo cierto es que, a la hora de puntuar globalmente el servicio, la nota media supera a la del canal online, allí era un 7,8 y aquí un 8.
- El top 3 del ranking lo forman los trámites que tienen que ver con la pensión, las últimas voluntades y los viajes del IMSERSO.

### Satisfacción con el trámite (media de 0 a 10)

8,0

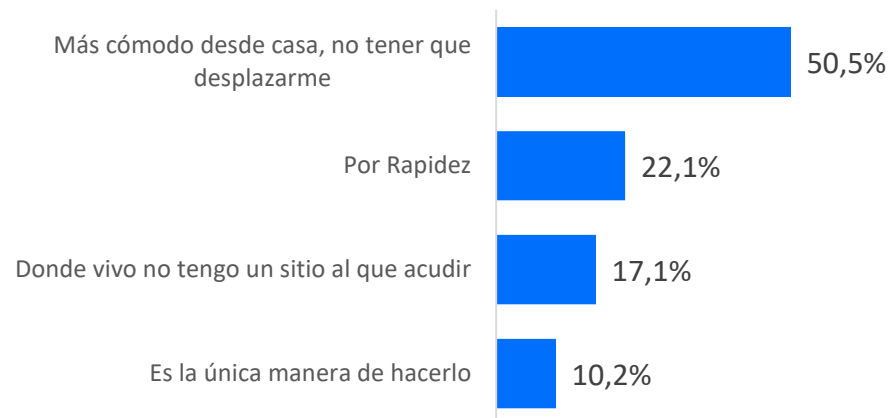


# Trámites intentados telefónicos

## Intentó trámites telefónicos

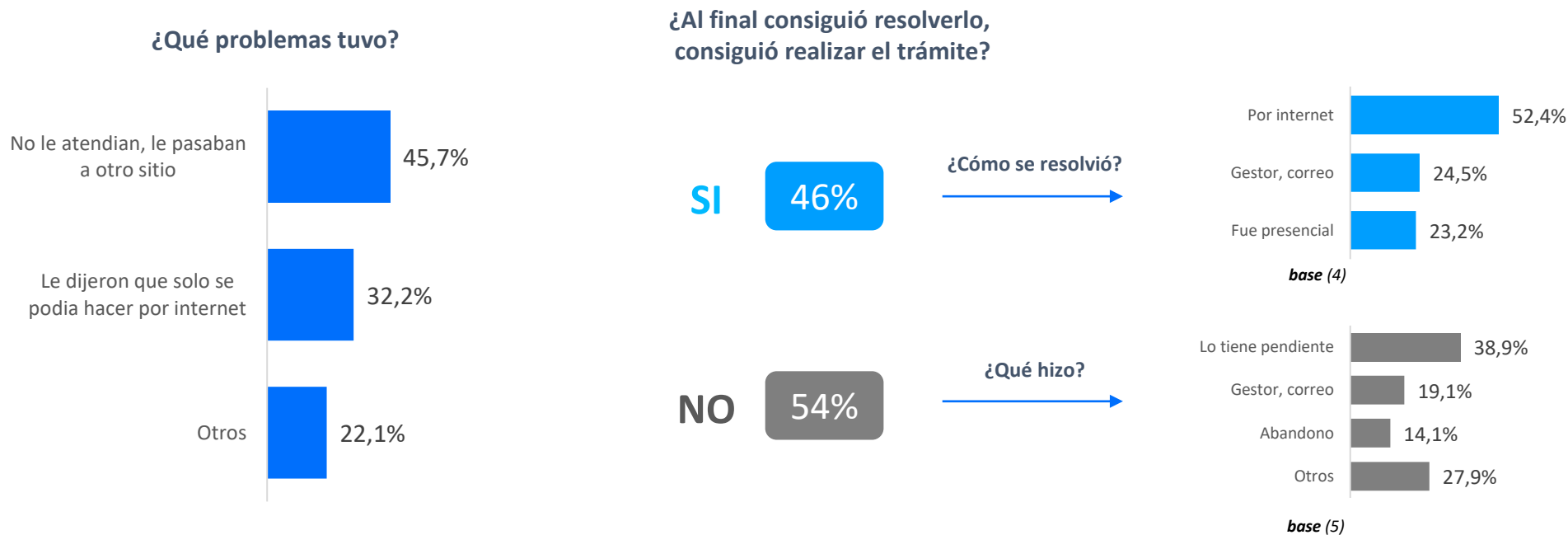
- Entre aquellos que intentaron realizar el trámite telefónico y no lo consiguen terminar, las razones para intentarlo por este canal son más o menos similares a los que lo realizan, aunque suben ligeramente los porcentajes de los que señalan las dificultades para realizar el trámite en su localidad o por otra vía.

### Motivos de por qué lo intentó por teléfono



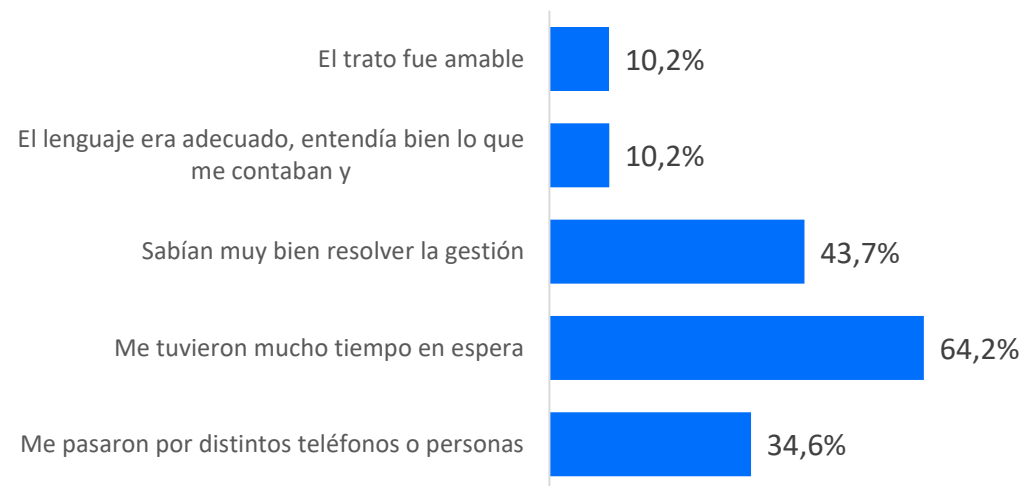
# Causas de la no resolución y vías alternativas

- Entre aquellos que intentaron realizar el trámite telefónicamente, pero no lo lograron las razones son, nuevamente la falta de atención o la remisión a que dicho trámite solo se podía realizar por Internet.
- Pero hay que tener en cuenta que son realmente pocos aquellos que se encuentran en esta situación.
- Entre ellos, algo más de la mitad no llegó a culminar de ninguna manera el trámite, mientras el otro 46% lo hizo por Internet o con un gestor.



## Dificultades en el trámite

- La valoración de la gestión baja aquí hasta un 2,3 sobre 10, realmente baja.
- El tiempo en espera y la derivación a otros teléfonos sigue siendo las razones para arrojar esa mala valoración.
- Pero se percibe que los problemas con la capacidad de resolución de la problemática del personal de atención crecen muchísimo respecto a aquellos que valoran cuando han conseguido terminar de realizar su trámite: de un 5,4% a un 43,7%

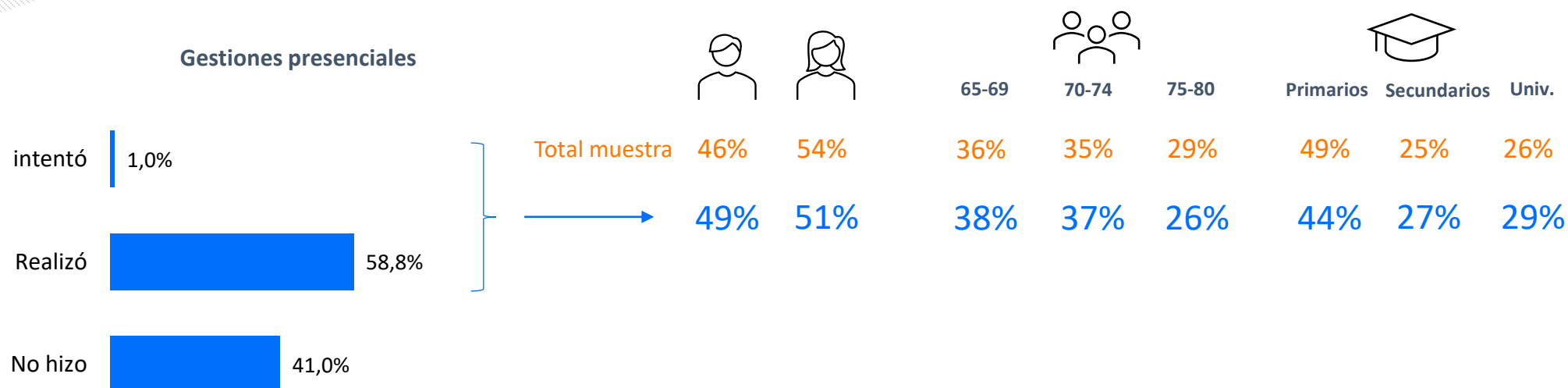


**Satisfacción con el trámite**  
(media de 0 a 10)

2,3

# Trámites presenciales

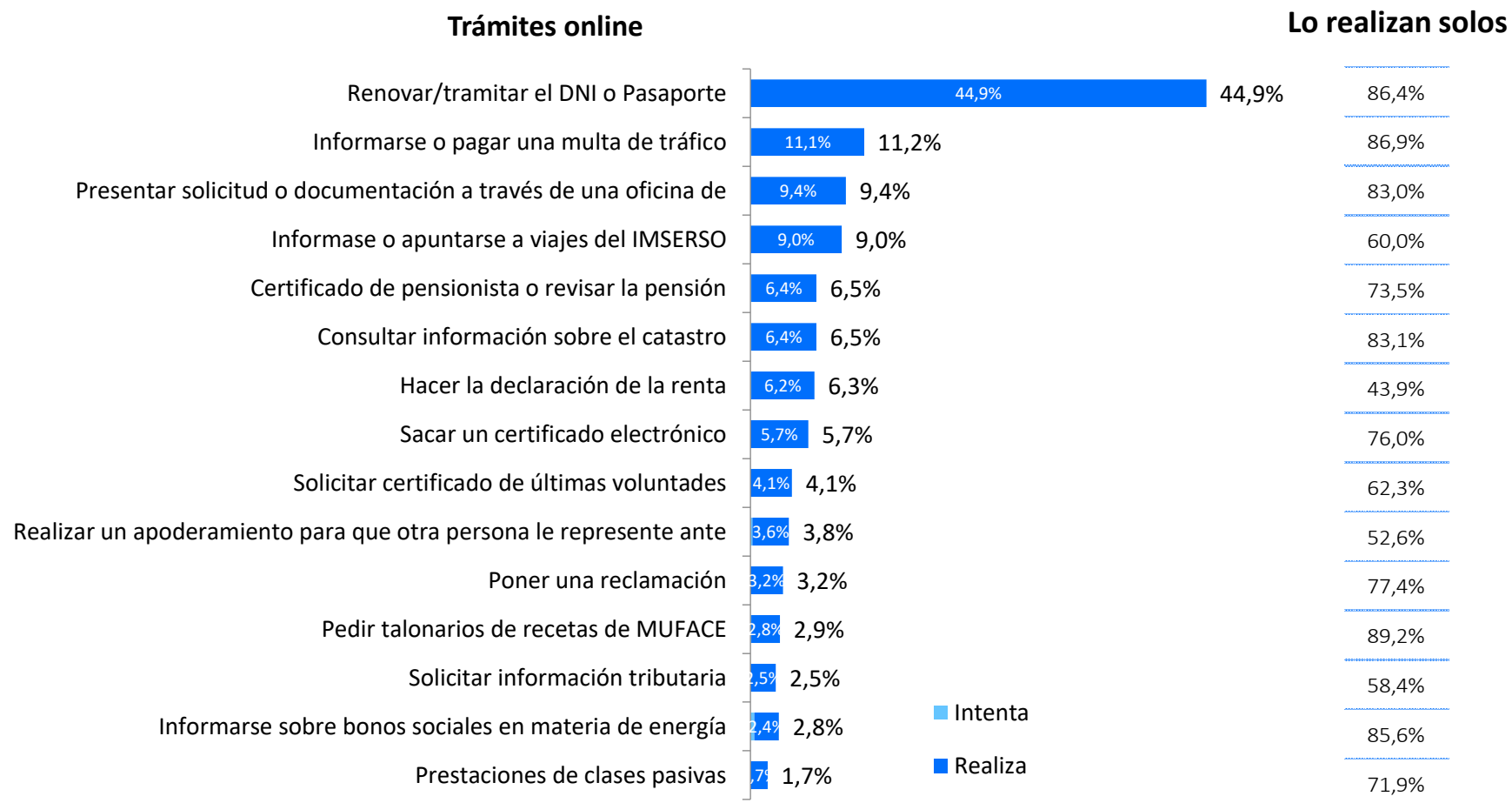
# Trámites presenciales (intentó o realizó)



- Del total de la muestra, prácticamente el 60% ha realizado trámites por el canal presencial, es decir es el canal más utilizado, por encima de Internet (43,3%)
- En este caso, las variables sociodemográficas de aquellos que intentan o realizan estos trámites presentan una distribución muy parecida a la muestra total de encuestados/as, con una ligera proporción mayor de hombres, de edades de 65 a 75 y con estudios universitarios.
- Parece que el canal presencial, por lo tanto, es el canal más transversal, la vía “por defecto” para muchos/as mayores, en especial, como veremos, para realizar determinadas operaciones.
- De todas formas, si seleccionamos a aquellos mayores que **solo realizan operaciones por vía presencial** se comprueba que hay un peso mucho mayor de personas mayores de 70 y sobre todo de 75 años, sobre todo mujeres y personas con estudios primarios.

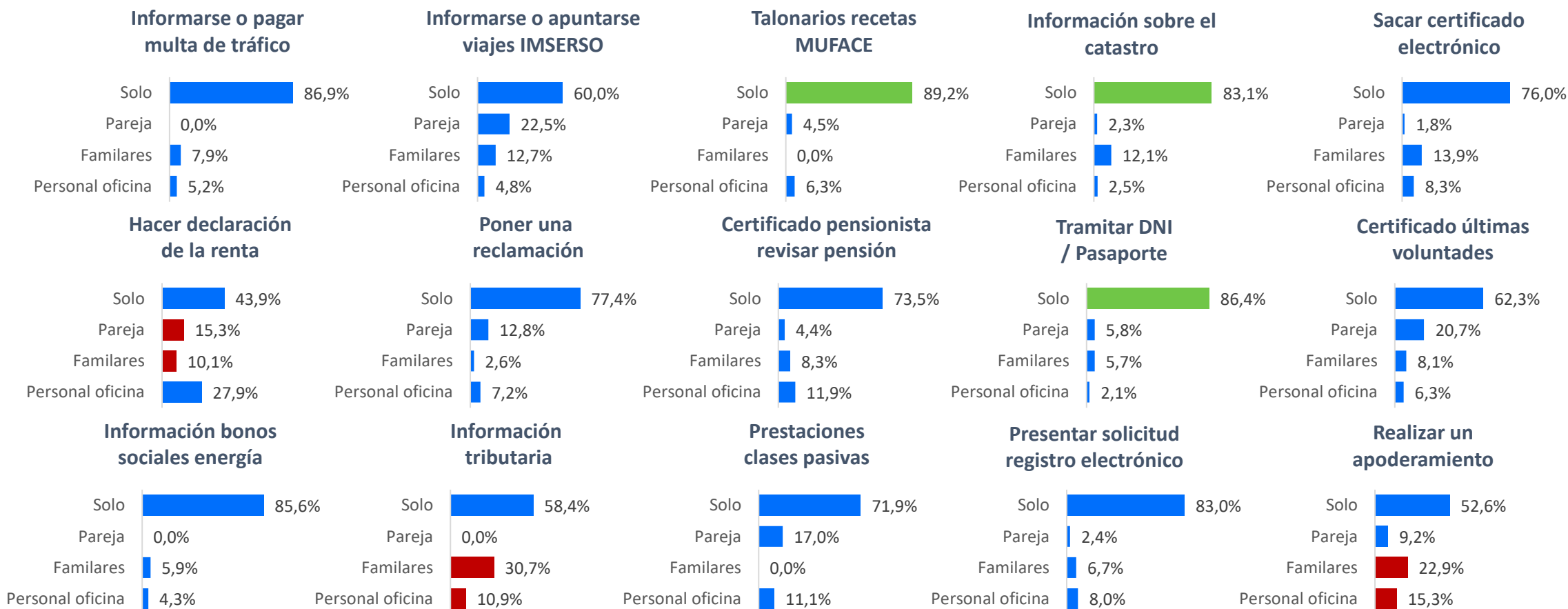
## Trámites presenciales

- Existe una relación muy clara entre el canal presencial y las gestiones para renovar el DNI, a partir de ahí, el resto de trámites no llegan al 12%, destacando en la parte alta algunos de los que también sobresalen en el canal online o telefónico, como las gestiones de multas de tráfico o los viajes del IMSERSO
- La declaración de la renta es un trámite que se realiza mucho más por la vía online que por la presencial, demostrando que hacienda ha realizado un esfuerzo con la usabilidad y el apoyo telefónico.



# Ayuda en trámites presenciales intenta/realiza

- Los trámites para los que los mayores acuden solos a las oficinas son: talonarios de Muface, Información del catastro y tramitar el DNI, sin embargo, hacer la declaración de la renta o informarse de temas tributarios y realizar un empoderamiento son en el que necesitan mas ayuda



## Trámites realizados presenciales

## Motivos para realizar los trámites por la vía presencial

- Al analizar las motivaciones que llevan a escoger esta vía para realizar trámites, se puede comprobar que, al contrario de lo que ocurre con los canales online y telefónico, donde cumplen una función activa y directa de comodidad, en el caso del presencial son muchas menos las personas mayores que lo conciben como un medio con un valor propio, como por ejemplo la comodidad o “enterarse mejor en persona”, en lugar de eso se usa sobre todo porque no es posible realizar el trámite por otras vías.

### Motivos de por qué lo hizo presencial





## Dificultades en el trámite

- Una vez que se accede a las oficinas para realizar el trámite, la principal problemática con la que se encuentran los y las mayores es el tiempo de espera.
- Toda la dimensión que tiene que ver con la atención y la resolución del trámite es valorada por prácticamente todos los usuarios positivamente.

		ESTUDIOS		
		Primarios	Secundarios	Universitarios
El trato fue amable	2,8%	2,2	1,9	4,5
Sabían muy bien resolver la gestión	2,3%	2,7	1,9	2,1
Me tuvieron mucho tiempo en espera	14,9%	15,1	11,3	18,0
Fue fácil localizar la oficina, edificio	4,7%	4,7	6,2	3,5
La orientación dentro de edificio me resulto fácil	1,8%	2,5	1,1	1,4
Resultó fácil sacar número de espera y saber cuando me tocaba	3,1%	3,6	3,4	2,1

# El discurso cualitativo sobre la atención presencial

- En la fase cualitativa de la investigación, y en especial en el grupo de discusión realizado con empleados que atienden a las personas mayores en diferentes establecimientos públicos, se pudo constatar que la valoración positiva otorgada a este canal tiene una correlación en la perspectiva de la institución.
- Por un lado, todos los empleados están de acuerdo en que el canal presencial, al abordar las gestiones y sus problemáticas desde la atención personalizada por un profesional de la Administración, generalmente, uno o varios funcionarios, tiene un nivel de efectividad en la resolución muy alto.
- Un aspecto relevante en este punto es que lo más normal cuando una persona mayor llega a una oficina, es que el profesional que le atiende busque la manera de solucionar la gestión, incluso cuando no es de su propia competencia, buscando como debe resolverlo y derivando la operación a la instancia adecuada, lo que facilita enormemente la realización de la operación completa.
- Las quejas y críticas de las personas mayores que identifican los empleados suelen estar motivadas, no tanto por la incapacidad de la institución de resolver el trámite, como por la expectativa que la persona mayor se ha generado respecto a la resolución de su caso en concreto. Cuando la resolución es desfavorable, por ejemplo en la asignación de una pensión, entonces la valoración de la tramitación suele ser negativa porque rompe con la expectativa creada anteriormente y es muy difícil contrarrestarla en la propia atención.

*“Generalmente el problema es que el que llega cabreado se va también cabreado (...) porque si no te han dado la pensión que tu esperabas, por mucho que yo haga...”*

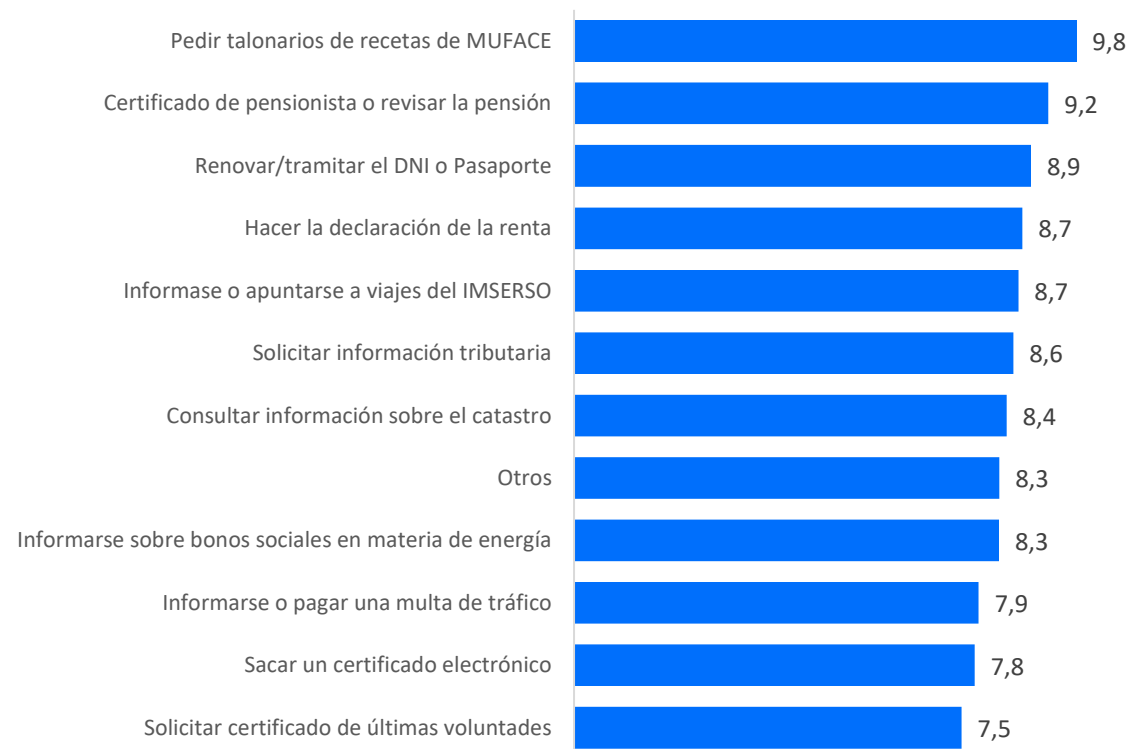
*(GD: Asociaciones)*

## Experiencia con el trámite

- La valoración de los trámites realizados presencialmente elevan notablemente la nota de satisfacción, hasta un 8,6 de media.
- La petición de los talonarios de MUFACE obtiene casi un 10 de nota, por lo que se convierte en la resolución más perfecta de todas las valoradas por cualquier canal de este estudio.

Satisfacción con el trámite  
(media de 0 a 10)

8,6

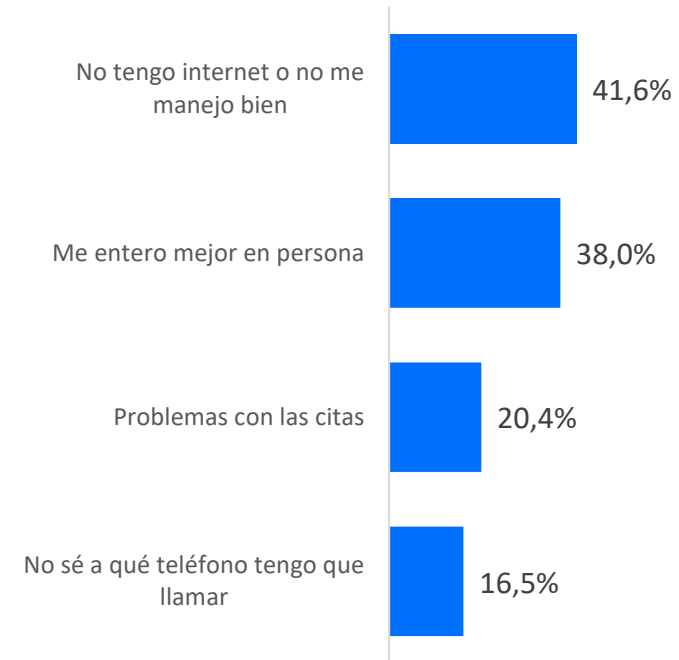


# Trámites intentados presenciales

## Intentó trámites presenciales

- Aunque contamos con únicamente cinco personas que han intentado realizar trámites presenciales y no lograron culminarlos, se observa que las motivaciones para acceder mediante el canal presencial asociadas a las dificultades con Internet son muy relevantes.

### Motivos de por qué lo hizo presencial



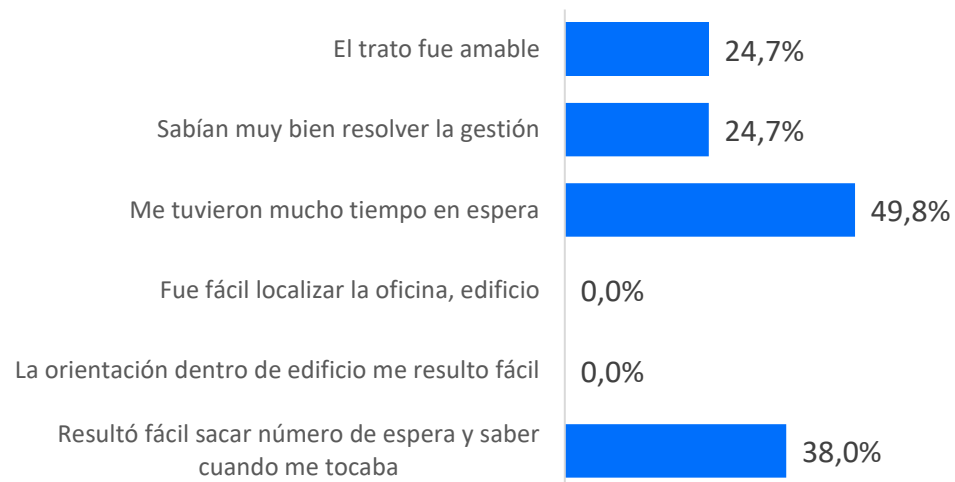
# Intentó trámites presenciales

- Los problemas que se citan espontáneamente para no finalizar su trámite presencial han sido encontrarse el establecimiento cerrado o tener que ir a otro por un lado, o problemas asociados a la cantidad de papeleo y documentación requerida que no se pudo resolver.



## Dificultades en la experiencia de realizar el trámite

- Además, las personas mayores indican una serie de dificultades a la hora de realizar el trámite en los establecimientos. Las esperas, tanto en tiempos, como en la gestión del turno, serían las más citadas.

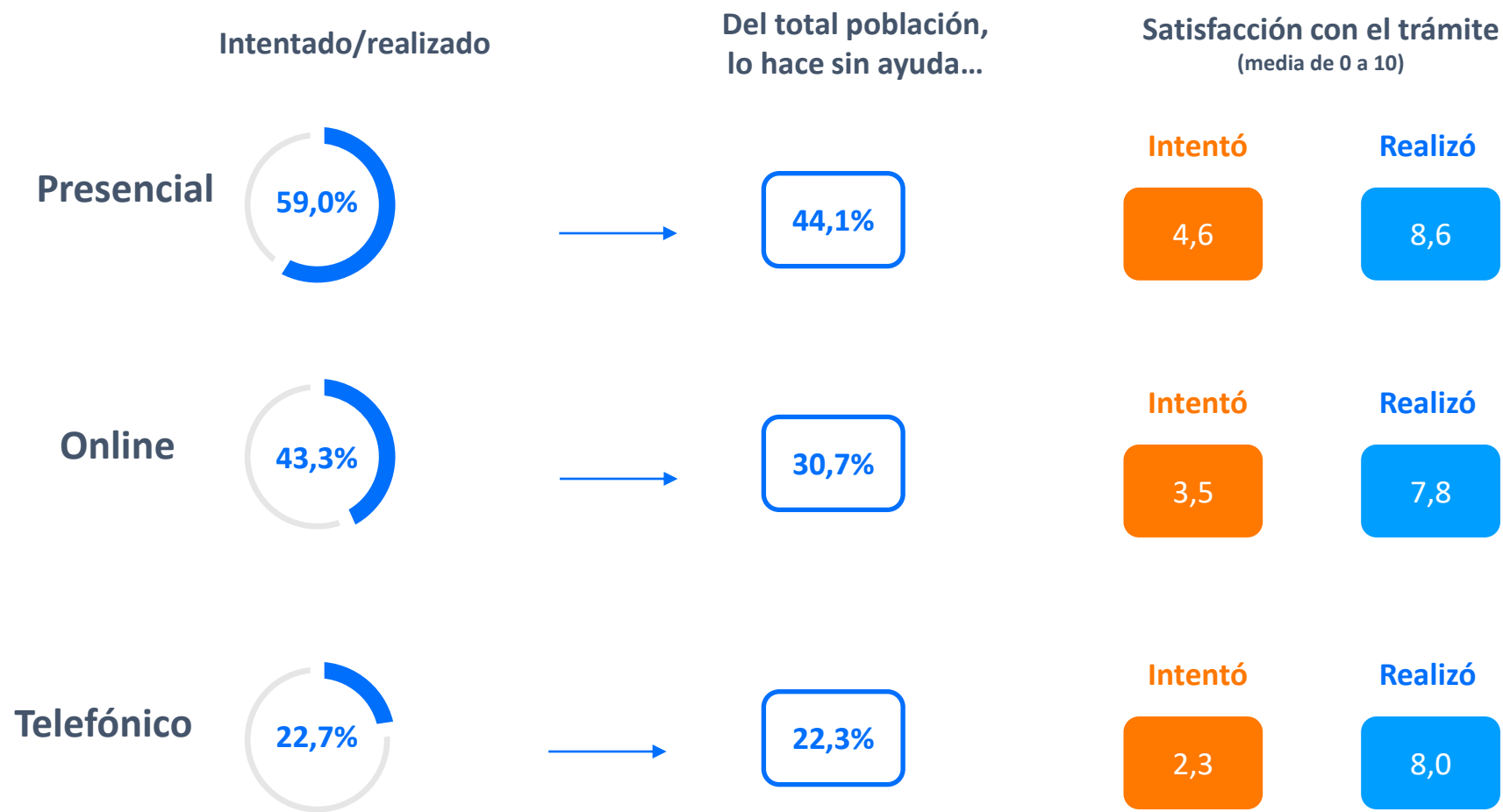


**Satisfacción con el trámite**  
(media de 0 a 10)

4,6

# Resumen de uso y valoración de los canales

# Resumen sobre uso y valoración



# Las citas

## Petición de cita por los tres canales

- Pocos de los entrevistados han pedido una cita para realizar el trámite, un 11%.
- De ese 11%, la mitad (5,7%) pide la cita por Internet
- Son las personas mayores que quieren hacen trámites telefónicos los que más usan este sistema de la cita, más que los que acuden a las oficinas presenciales.
- Los/as que piden la cita por Internet lo suelen hacer para renovaciones de DNI o carnet de conducir y consultas sobre su pensión o jubilación; los que lo piden por vía telefónica, lo suelen hacer para temas relacionados con la renovación del DNI y carnet de conducir o sobre información tributaria; y los que lo hacen presencialmente: para consultas sobre la pensión y jubilación o asunto sociales, como la dependencia.

		REALIZA TRÁMITES...			
		Online	Telefónico	Presencial	Ninguno
Sí, pedí una cita por internet	5,7%	11,2	12,8	6,7	1,6
Sí, pedí una cita por telefónica	4,3%	5,2	8,5	6,2	1,2
Si, pedí una cita presencial	2,5%	4,1	5,3	2,9	1,0
No	89,0%	82,4	77,6	86,0	96,9

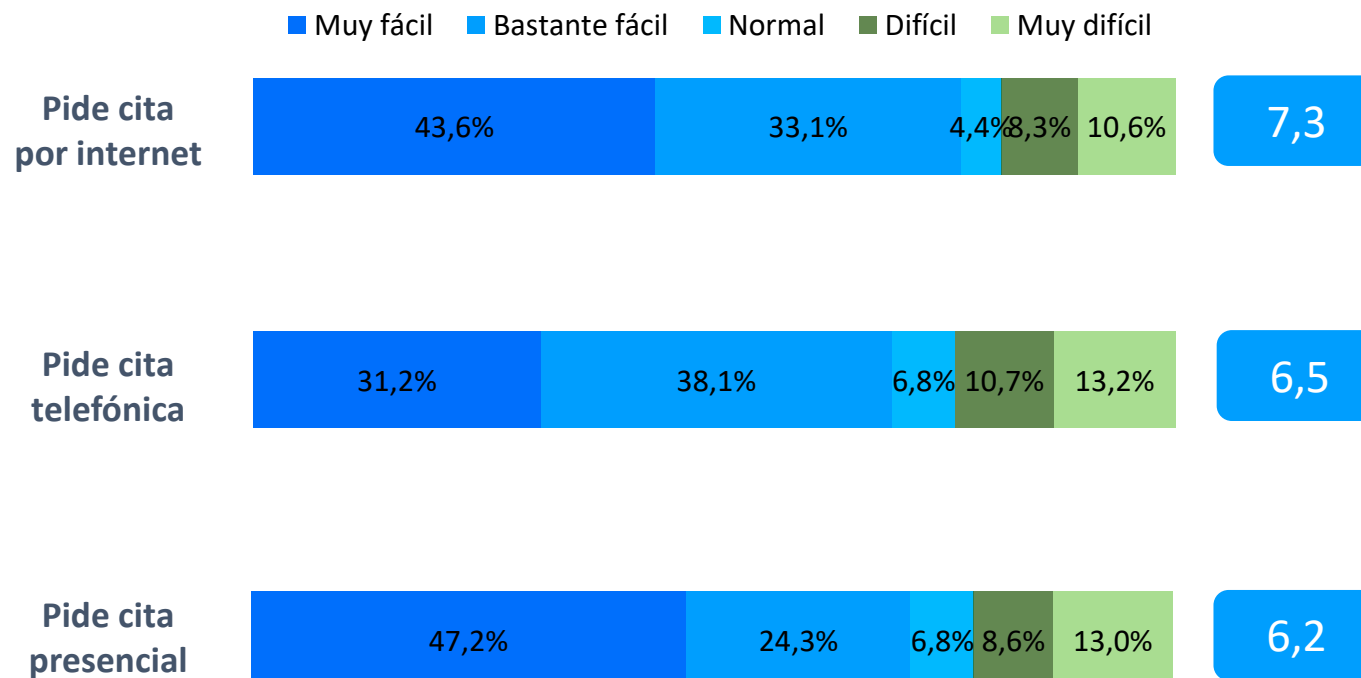
# Valoración de la petición de citas

- El sistema de petición de cita por Internet resulta el más fácil de realizar, y es valorado con un 7,3 sobre 10 de satisfacción.
- Aunque las vías telefónica y presencial también son bien valoradas.
- En cualquier caso, **desde el discurso cualitativo de las asociaciones** se recogen algunas menciones sobre la realización de tramitaciones presenciales tras el periodo de la pandemia, donde las dificultades que pueden surgir se refieren más bien a la conformación de la cita y no tanto a la atención personalizada en la oficina. Los empleados han confirmado que a veces se dan quejas por este detalle.

## Dificultad con la petición de cita

## Satisfacción con el trámite

(media de 0 a 10)



*“Funcionamos con cita, si, pero la gente pasa de pedirla y te dicen que no la van a pedir, pero les atendemos, pero salen enfadados, que si los bancos, que si la diputación, muchos salen cabreados de aquí al final. Te dicen que cuando va a acabar el tema de la cita, por ejemplo. Que si antes la cita no era así, que ahora nos hacéis hacer todo por Internet... les viene mucha cosa encima y se desahogan contigo”*

(GD: Empleados)

# Proyección a futuro y demandas

## Si tuvieran que volver a realizar trámites

- La encuesta también preguntó por la proyección a futuro, una vez que los usuarios/as 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 realizar trámites online y los que no han realizado ninguno**. Estos últimos optarían por la vía presencial abrumadoramente (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 si mismos para operar digitalmente, por lo que sus valoraciones sobre las gestiones son también más positivas. Habría entonces dos grupos claramente diferenciados: una minoría de personas mayores digitalizadas que entran a realizar los trámites online desde una base de habilidad digital elevada y una gran masa que directamente tiene dificultades ni siquiera 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)*

- Aquellos/as 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.

		REALIZA TRÁMITES...			
		Online	Telefónico	Presencial	Ninguno
Presencial	49,4%	28,6	33,8	49,4	63,7
Online	25,2%	55,8	36,7	28,4	2,8
Telefónica	19,6%	15,1	26,3	19,0	19,3
Ayuda familiares	3,2%	0,5	2,4	2,0	6,6
Ayuda sin concretar, no lo haría él	0,8%	0,0	0,0	0,4	0,7
Ayuda externa, gestor	0,4%	0,0	0,0	0,0	3,3

# Demandas a la Administración

- Al permitir que los usuarios realicen sus demandas espontáneas, se comprueba la importancia que tiene el canal presencial en buena parte de los usuarios/as mayores. Una demanda especial entre los que ya han usado esa vía y quienes no han realizado trámites.
- Además, aumentar el personal y la mejora de la usabilidad de las webs, así como su lenguaje. La demanda aumenta sobre todo entre los que han usado este canal, 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 para hacerlas realmente intuitivas para una persona mayor.

## Demandas a la Administración

		REALIZA TRÁMITES...			
		Online	Telefónico	Presencial	Ninguno
Prioridad al tema 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...	9,5%	17,6	12,2	8,7	4,8
Páginas webs mejoradas, claras, no tantos pasos, mas...	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...	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)

**DAFO**

# Debilidades

- Los trámites con la Administración, en general pero también con la Administración Central, 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 telefónica 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 las plataformas desde la Administración central 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 de que la operación ha sido exitosa, al presentar una documentación o solicitud.
- Desde el 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, lioso de este proceso.
- Sólo un 20% declara que ha realizado trámites por la vía telefónica y en el 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 estas 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 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.

# Oportunidades

- Muchos mayores ya están adaptándose al uso de las tecnologías desde otros entornos: banca, compras, viajes, etc.
- El 80% ya usa a diario Internet, aunque de 75 a 80 años, solo un 56,1%.
- El porcentaje de 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 – 4º 1ª, 08010  
tel.: 93 500 66 50  
fax: 93 500 66 59

[imop@imop.es](mailto:imop@imop.es)

[imop.es](http://imop.es)



**INNOVATE**  
**MEASURE**  
**OPTIMIZE**  
**PURPOSE**