



BRECHA DIGITAL EN EL BARRIO DE SAN PABLO

2023

INTRODUCCIÓN

El Consejo de Salud San Pablo lleva mucho tiempo preocupado por el problema de la brecha digital y sus consecuencias sobre la población del barrio, especialmente la más vulnerable. Durante la pandemia este problema emergió con fuerza y fuimos testigos de las dificultades que generó la brecha digital en muchas de las personas que viven en el barrio. Se sabe que muchos hogares, carecen de dispositivos, conectividad, conocimientos y capacidades para manejarse adecuadamente en estas nuevas tecnologías. Asimismo, vimos como durante la pandemia muchos servicios públicos y administraciones limitaron la posibilidad de acceso presencial, siendo imprescindible para acceder una cita previa obtenida solamente vía telefónica o telemática, o eliminando simplemente la opción presencial para realizar muchos trámites administrativos. Trámites en ocasiones tan complicados que son irrealizables sin ayuda, por gran parte de la población, especialmente la más vulnerable. Tras la pandemia muchos de los circuitos presenciales no se han recuperado y sentimos que las Administraciones se han alejado de la población existiendo barreras que dificultan el acceso a derechos y servicios a una parte amplia de la población.

Frente a esta situación creemos que las Administraciones deben poner los medios necesarios para disminuir la brecha digital a la vez que garantizar siempre circuitos presenciales para las personas que no tienen posibilidad, conocimientos o apoyos suficientes para realizar los trámites de manera telemática. Además, creemos que la presencialidad aporta cualidades y ventajas al conjunto de la población que la opción telemática nunca va a poder garantizar.

Desde la inquietud de conocer en mayor profundidad la situación de la brecha digital en el barrio y la opinión de sus habitantes respecto a este nuevo escenario en el que la no presencialidad va ganando terreno a los circuitos presenciales tradicionales, se decidió realizar un cuestionario en el que se preguntaba sobre distintos aspectos relacionados con la brecha digital y la presencialidad versus la digitalización progresiva de muchos circuitos y trámites.

En el presente documento pasamos a explicar los principales resultados obtenidos en dicho cuestionario.

OBJETIVOS:

- Conocer mejor la situación de la brecha digital en el barrio.
- Identificar dificultades de acceso de la población a diferentes servicios de la Administración
- Identificar trámites digitales especialmente dificultosos para la población
- Explorar la preferencia de la población entre la presencialidad y la vía digital en relación con diferentes variables.
- Identificar los aspectos que valoran más las personas en la atención presencial.

MÉTODOS:

Una comisión delegada del Consejo de Salud San Pablo, diseñó el cuestionario anexo. Dicho diseño fue presentado al Consejo de Salud y con las aportaciones realizadas al mismo se cerró el diseño definitivo.

Dicho cuestionario se distribuyó a través de las distintas entidades y colectivos que participan en el Consejo de salud, para así intentar llegar a población de distintos perfiles y características.

Se creó también un formulario on line que fue distribuido a través de redes sociales.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios obtenidos aparecen desarrollados en el presente documento.



EDAD: _____ GÉNERO: MUJER ☐ HOMBRE ☐ OTROS ☐

LUGAR DE ORIGEN: _____ EN QUÉ CALLE VIVES: _____

NIVEL DE ESTUDIOS: SIN ESTUDIOS ☐ PRIMARIOS ☐ SECUNDARIOS (ESO, FP, Bachiller) ☐ UNIVERSITARIOS ☐

Ocupación: TRABAJO REMUNERADO ☐ RESTO ☐

Questionario

SEÑALA CON UNA CRUZ LOS DISPOSITIVOS DE QUE DISPONES (puedes marcar varios):

 Ordenador ☐  Tablet ☐  Telefono movil ☐  Telefono fijo ☐

¿QUÉ TIPO DE CONEXIÓN DE INTERNET TIENES?:

SI

NO

No sé

- WIFI EN CASA
- Datos ilimitados
- Datos limitados

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

¿TIENES ALGUNO DE ESTOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL? (Marca los que tengas):

Certificado digital/DNI electrónico ☐ Clave pin/clave permanente ☐

Pin SALUD ☐ Clave INAEM ☐

¿CÓMO PREFIERES HACER LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?

Presencialmente ☐ Internet ☐ Depende del trámite ☐

EN EL CASO DE TENER QUE HACER TRÁMITES POR INTERNET, ¿NECESITAS AYUDA?:

Siempre ☐ Muchas veces ☐ alguna vez ☐ Nunca ☐

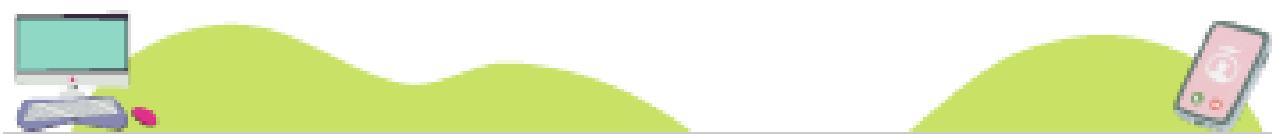
EN EL CASO DE NECESITAR AYUDA, ¿A QUIÉN SUELO RECURRIR?:

Familiares/Amigo/as ☐ Servicios sociales/Entidades sociales ☐ Centros educativos ☐

Pago por ello (locutorios, gestorías...) ☐

¿CÓMO SUELES PEDIR CITA EN EL CENTRO DE SALUD?

En el mostrador de Admisión ☐ Por teléfono ☐ Por la aplicación Salud Informa ☐



TU SATISFACCIÓN CON LA FACILIDAD PARA CONSEGUIR CITA EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS ES:

Centro de salud	☐	☐	☐	No lo uso
Servicios sociales	☐	☐	☐	No lo uso
Seguridad social (IMV, alta sistema sanitario, otros...)	☐	☐	☐	No lo uso
INAEM (demanda empleo, sellar...)	☐	☐	☐	No lo uso
SEPE (cobro prestación desempleo)	☐	☐	☐	No lo uso
DGA IASS (dependencia, discapacidad...)	☐	☐	☐	No lo uso
Oficinas solicitud DNI	☐	☐	☐	No lo uso
Registros	☐	☐	☐	No lo uso
Servicios Municipales (empadronamiento, impuestos...)	☐	☐	☐	No lo uso
Juzgados (Registro civil, abogados de oficio...)	☐	☐	☐	No lo uso
Extranjería	☐	☐	☐	No lo uso
Hacienda	☐	☐	☐	No lo uso
Suministros energéticos (luz y gas)	☐	☐	☐	No lo uso

Muchas administraciones tienen trámites que se pueden resolver on line en sus páginas web.

VALORA TU SATISFACCIÓN CON DICHAS APLICACIONES EN EL CASO DE QUE LAS HAYAS UTILIZADO:

Aplicación Salud Informa	☐	☐	☐	No lo uso
Banca electrónica	☐	☐	☐	No lo uso
Página web de la Seguridad social	☐	☐	☐	No lo uso
Educaragón (solicitud de becas, cambios colegio...)	☐	☐	☐	No lo uso
Declaración de la renta	☐	☐	☐	No lo uso
Servicios de empleo INAEM/SEPE	☐	☐	☐	No lo uso
Registro electrónico Gobierno de Aragón	☐	☐	☐	No lo uso
Otros trámites de la página web del Gobierno de Aragón	☐	☐	☐	No lo uso
Carpeta ciudadana del Ayuntamiento	☐	☐	☐	No lo uso

En cuanto a la atención Presencial



MARCA LO QUE VALORAS MÁS CUANDO CUANDO TE ATIENDEN PRESENCIALMENTE (marca solo una opción)

Amabilidad de la persona que atiende ☐ Que la persona sea resolutiva ☐ Que el espacio sea acogedor ☐

MARCA CON UNA CRUZ LAS DOS COSAS QUE MAS VALORAS EN LA PERSONA QUE TE ATIENDE:

Que la persona se presente ☐ Que escuche ☐ Que tenga paciencia ☐
Que te conozca ☐ Que sonría ☐ Que tenga en cuenta mi idioma y mi cultura ☐

MARCA CON UNA CRUZ OTRAS DOS COSAS QUE MAS VALORAS EN LA PERSONA QUE TE ATIENDE:

Puntualidad ☐ Que dé información por escrito ☐ Que explique bien ☐
Que sea resolutiva ☐ Que conozca el tema ☐

MARCA CON UNA CRUZ LAS DOS COSAS QUE MAS VALORAS DEL ESPACIO EN QUE SE TE ATIENDE:

Que el espacio sea acogedor ☐ Que la sala de espera sea cómoda ☐ Intimidad ☐
Ambiente tranquilo y silencioso ☐ Que el lugar no tenga barreras arquitectónicas ☐

PRINCIPALES RESULTADOS:

Se obtuvieron un total de 507 cuestionarios.

El 73,6% de las personas encuestadas fueron mujeres y el 26,4% hombres.

La media de edad fue de 45,6 años, con la siguiente distribución en grupos de edad:

Frecuencias de Edad tramos			
Edad tramos	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
0-35	155	30.6 %	30.6 %
36-65	273	53.8 %	84.4 %
>65	79	15.6 %	100.0 %

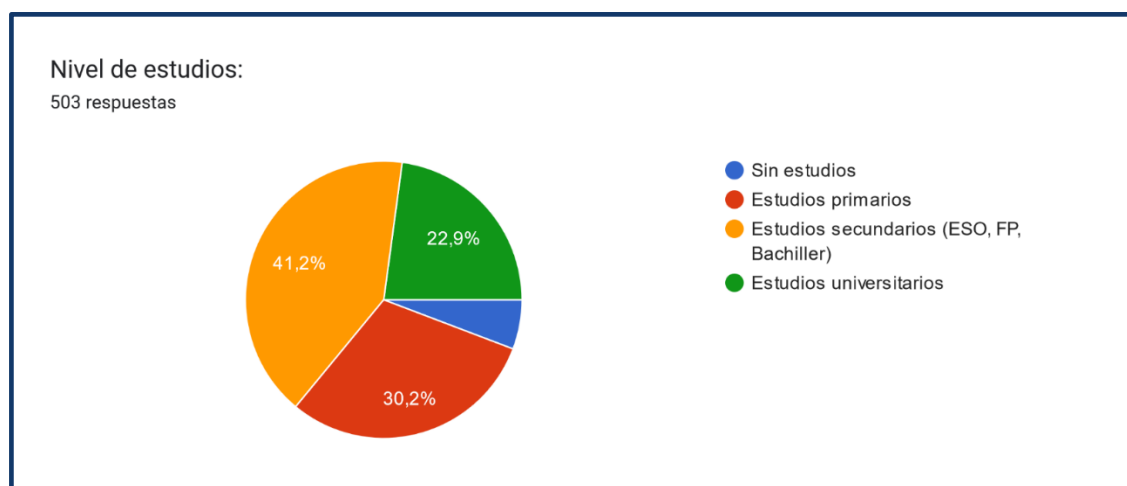
El 57,4% de las personas encuestadas fueron españoles y el 42,6% inmigrantes. Las distintas procedencias encontradas fueron las siguientes:

Frecuencias de País			
País	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Argelia	27	5.3 %	5.3 %
Bolivia	2	0.4 %	5.7 %
Brasil	1	0.2 %	5.9 %
Cabo verde	1	0.2 %	6.1 %
Colombia	22	4.3 %	10.5 %
Cuba	2	0.4 %	10.8 %
Ecuador	9	1.8 %	12.6 %
El Salvador	6	1.2 %	13.8 %
España	291	57.4 %	71.2 %
Francia	1	0.2 %	71.4 %
Gambia	2	0.4 %	71.8 %
Guatemala	1	0.2 %	72.0 %
Guinea Ecuatorial	4	0.8 %	72.8 %
Honduras	2	0.4 %	73.2 %
Italia	1	0.2 %	73.4 %
Kuwait	1	0.2 %	73.6 %
Mali	1	0.2 %	73.8 %
Marruecos	39	7.7 %	81.5 %
México	1	0.2 %	81.7 %
México	1	0.2 %	81.9 %
Nicaragua	21	4.1 %	86.0 %
Nigeria	6	1.2 %	87.2 %
Paraguay	3	0.6 %	87.8 %

Frecuencias de País			
País	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Perú	3	0.6 %	88.4 %
Polonia	1	0.2 %	88.6 %
Portugal	11	2.2 %	90.7 %
República Dominicana	9	1.8 %	92.5 %
Rumanía	13	2.6 %	95.1 %
Rusia	2	0.4 %	95.5 %
Senegal	6	1.2 %	96.6 %
Siria	1	0.2 %	96.8 %
Ucrania	3	0.6 %	97.4 %
Uruguay	3	0.6 %	98.0 %
Uruguay	1	0.2 %	98.2 %
Venezuela	9	1.8 %	100.0 %

A partir de aquí, además de describir los resultados encontrados, haremos evaluaciones estadísticas relacionando los resultados obtenidos en cada uno de los ítems explorados con distintas variables. Un resultado estadísticamente significativo expresa que una relación encontrada no puede explicarse simplemente por el azar.

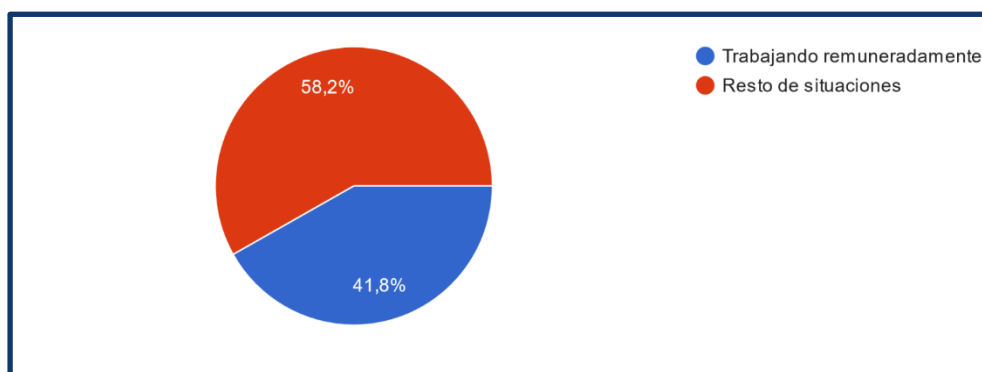
El nivel de estudios encontrado fue el siguiente:



El nivel de estudios encontrado fue superior en la población española que en la inmigrante ($p < 0,001$)

PRINCIPALES RESULTADOS:

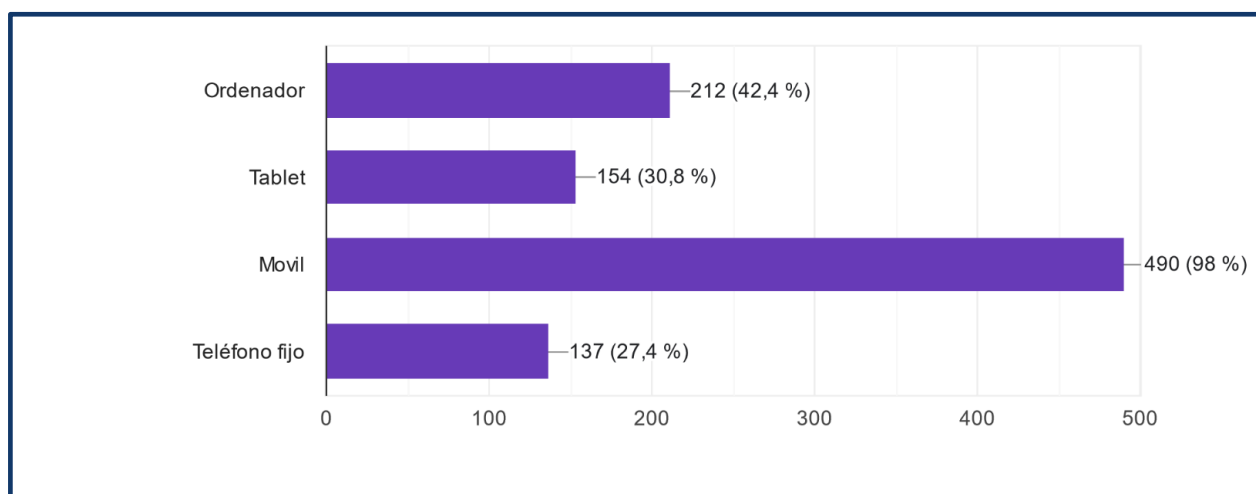
La situación laboral de la población encuestada fue la siguiente:



La media de edad de las personas que trabajan remuneradamente es 43,4 años y la media de edad de los del resto de situaciones es de 48,6 años, diferencia significativa ($p < 0,001$). No encontramos diferencias significativas entre la situación laboral de inmigrantes y población autóctona. Tampoco en función del sexo y sí en función del tramo de edad ($p < 0,001$). El 38,8% de las personas <35 años estaban trabajando remuneradamente y el 54,4% del tramo entre 35 y 65. El 94,7% de los mayores de 65 años han respondido a resto de situaciones.

USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES

El 98% de las personas que respondieron al ítem de los dispositivos disponibles tenían móvil, en cambio teléfono fijo solo lo tienen el 27,4% de las personas.

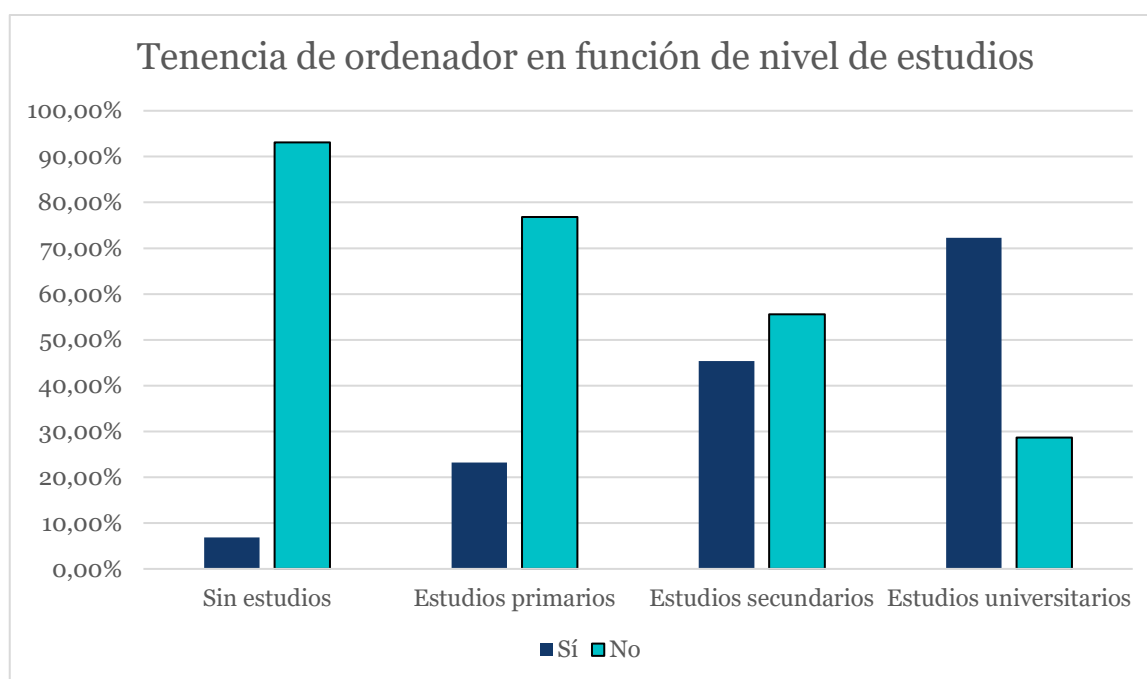


PRINCIPALES RESULTADOS:

El 98,7% de las personas menores de 35 años tiene teléfono móvil frente al 89,9% de los mayores de 65 años, diferencia significativa ($p < 0,001$)

El 59,5% del grupo de >65 años tienen teléfono fijo frente al 7,7 % de los menores de 35 años, diferencia significativa ($p < 0,001$). El 39,9% de los españoles tienen teléfono fijo frente al 9,7% de los inmigrantes, diferencia significativa ($p < 0,001$). No hubo diferencias significativas sobre el hecho de tener teléfono fijo y la situación laboral o nivel de estudios.

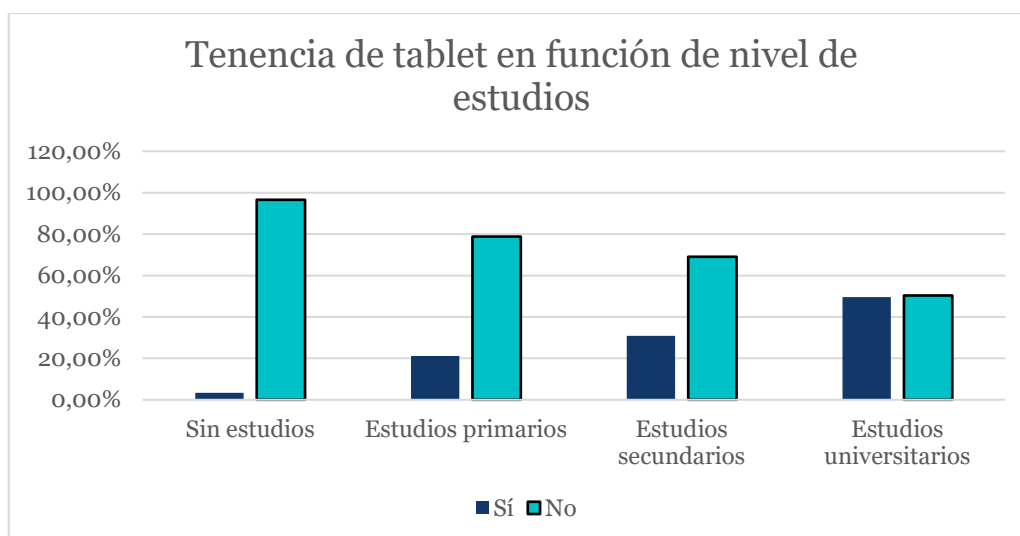
Los españoles tienen más ordenador que los inmigrantes 51,5% vs 28,7% ($p < 0,001$). Hay diferencias significativas en la tenencia de ordenador en función de los grupos de edad, teniendo ordenador el 50,5% del grupo de edad entre 35 y 65 años, mientras que los menores de 35 sólo lo tienen el 32,5% y el 30,4% de los mayores de 65 años ($p < 0,001$). Tiene ordenador el 65,1% de las personas que trabajan remuneradamente frente al 28,9% de los que no trabajan, diferencia esta también significativa. También hay diferencias significativas en función del nivel de estudios:



Sin embargo, no hay diferencias en función del género.

Respecto a tener Tablet o no, hubo diferencias significativas según la procedencia (el 37,5% de los españoles tienen Tablet frente al 20,8% de los inmigrantes), la situación laboral (el 41,8 de las personas que trabajan remuneradamente tiene Tablet frente al 24% del resto de situaciones) y el nivel de estudios

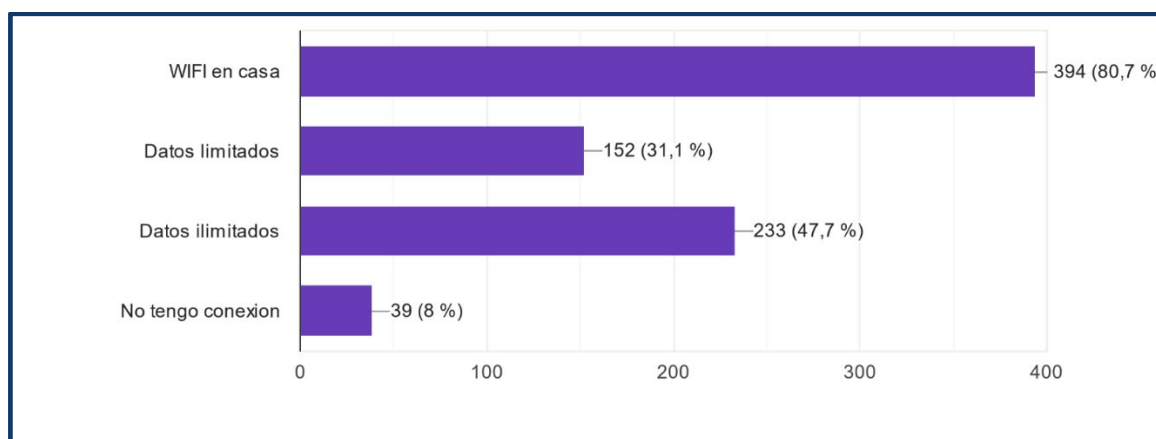
PRINCIPALES RESULTADOS:



No se encontraron diferencias significativas según género ni tramo de edad.

TIPOS DE CONEXIÓN DISPONIBLES

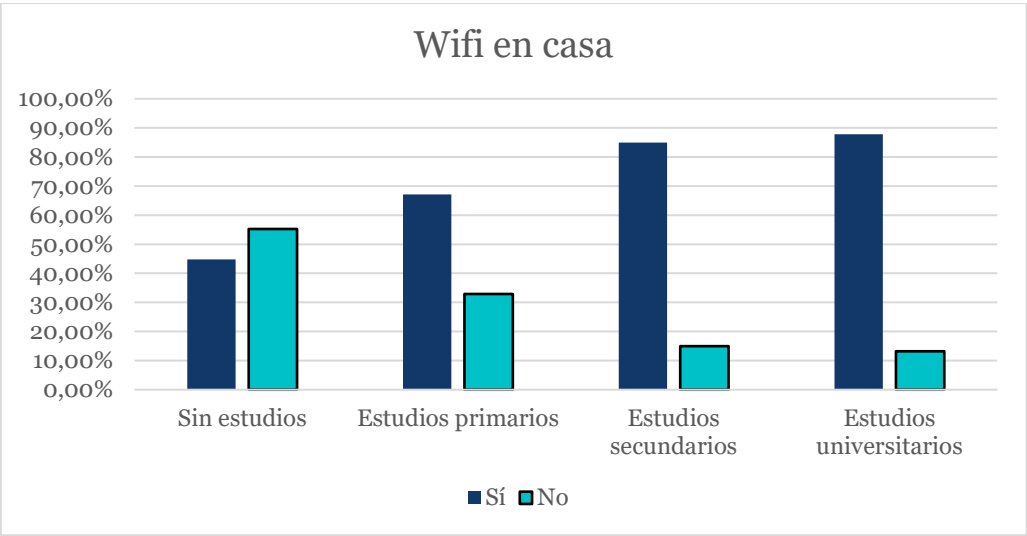
El 80,7% de las personas que respondieron al ítem sobre tipo de conexión que tienen tenían WIFI en casa. Sólo un 8% reconocieron no tener ningún tipo de conexión.



Existen diferencias significativas entre no tener conexión y tramos de edad (el 29,1% de los mayores de 65 años no tienen conexión frente al 3,2 de los menores de 35 años y el 3,7% del tramo entre 35 y 65 años), también las hubo según el nivel de estudios (carecían de conexión a internet el 17,2% de las personas sin estudios, el 13,9% de las personas con estudios primarios, el 4,3% de las personas con estudios secundarios y el 2,6% de las de estudios universitarios) y la situación laboral (solo el 0,5% de las personas que trabajan remuneradamente no tiene conexión frente al 12,5% de los del resto de situaciones). No existen diferencias significativas en el género, ni en el hecho de ser español o inmigrante

PRINCIPALES RESULTADOS:

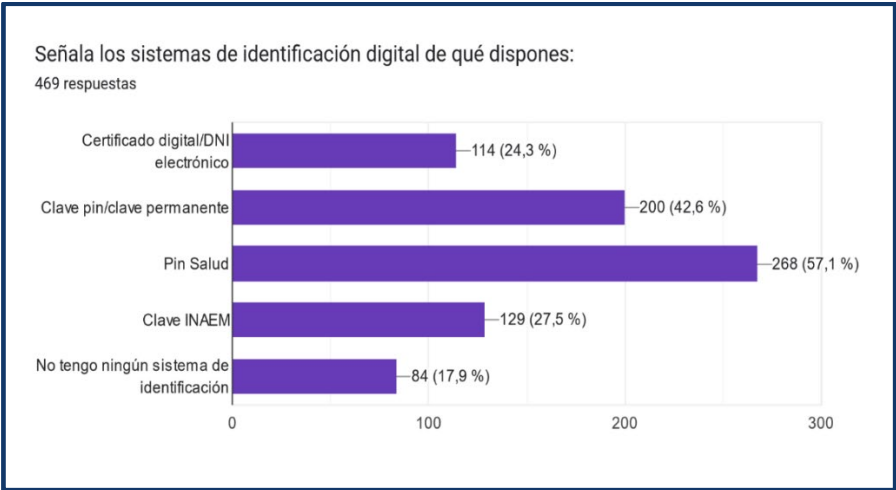
- El 80,7% de las personas que respondieron a este ítem tenían Wifi en casa. El 84,7% de las personas menores de 35 años tenían Wifi, mientras que sólo el 54,4% de los mayores de 65 años lo tenían, diferencia significativa ($p < 0,001$). Hubo también diferencias significativas en relación a la situación laboral, teniendo Wifi el 87,3% de las personas que trabajan remuneradamente frente al 70,3% del resto de situaciones. El 81% del grupo entre 35 y 65 años la tenían también. También se encontraron diferencias significativas entre tener Wifi y nivel de estudios ($p < 0,001$), diferencias que se muestran en el gráfico siguiente:



No hubo diferencias significativas en cuanto a sexo ni procedencia.

SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL

En cuanto a los sistemas de identificación digital, las respuestas fueron las siguientes:



PRINCIPALES RESULTADOS:

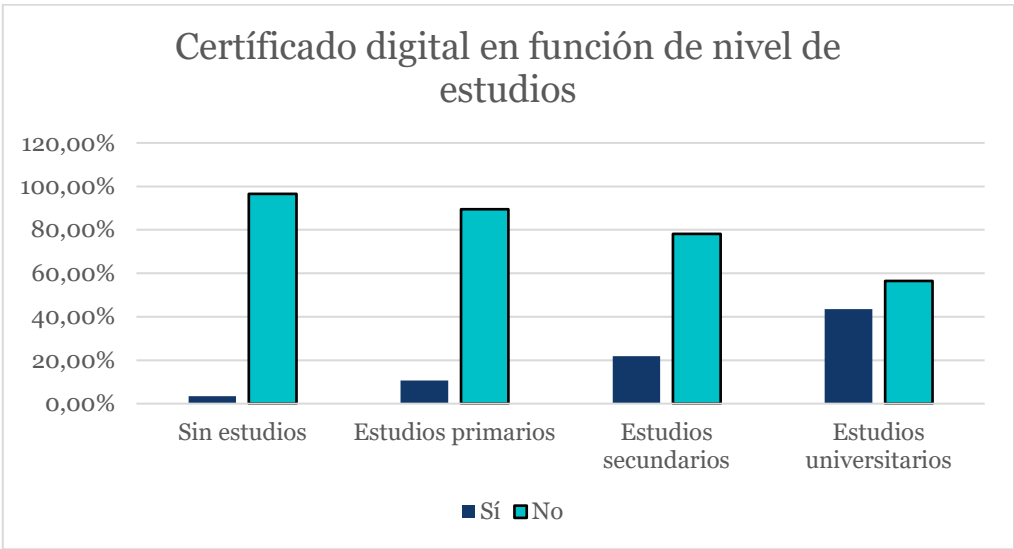
Respecto a los sistemas de identificación digital hemos encontrado los siguientes resultados:

CERTIFICADO DIGITAL/DNI ELECTRÓNICO:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Procedencia Nivel de estudios Situación laboral	Tramos de edad Género

Tuvieron certificado digital el 29,3% de la población autóctona frente al 13,4% de la población inmigrante ($p<0,001$). También la población trabajando remuneradamente (32,3%) frente al resto de situaciones (16,4%).

El porcentaje de personas identificadas con certificado digital en función del nivel de estudios aparece en la gráfica siguiente:



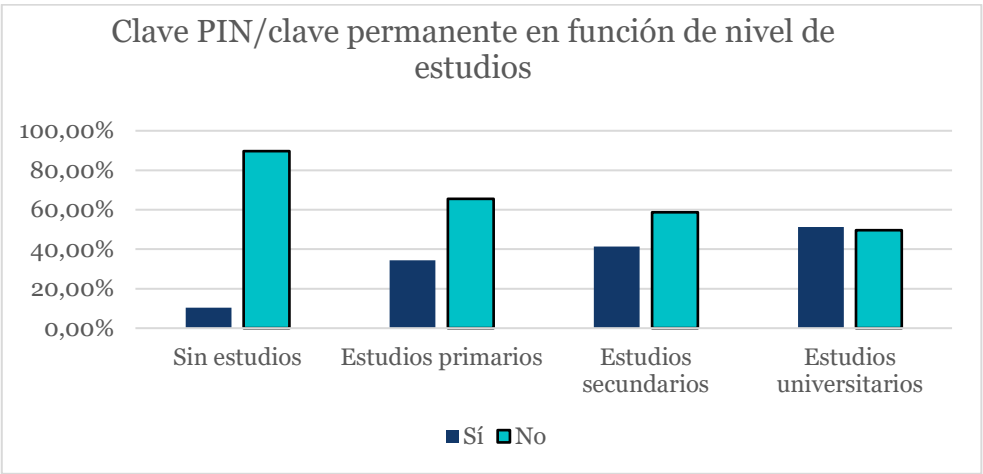
CLAVE PIN/CLAVE PERMANENTE

Relación significativa	Relación no significativa
Tramos de edad Procedencia Nivel de estudios Situación laboral	Género

PRINCIPALES RESULTADOS:

Tenía clave PIN el 43,2% de los menores de 35 años, el 44% del tramo entre 35 y 65 años y solo el 16,2% de los mayores de 65 años ($p<0,001$). Asimismo tenía clave el 43,8% de los españoles frente al 33,8% de la población inmigrante ($p\ 0,02$). Y por último tenía clave PIN el 52,9% de las personas que están trabajando remuneradamente frente al 31,3% del resto de situaciones ($p< 0,001$).

El porcentaje de personas identificadas con clave PIN/clave permanente en función del nivel de estudios aparece en la gráfica siguiente:



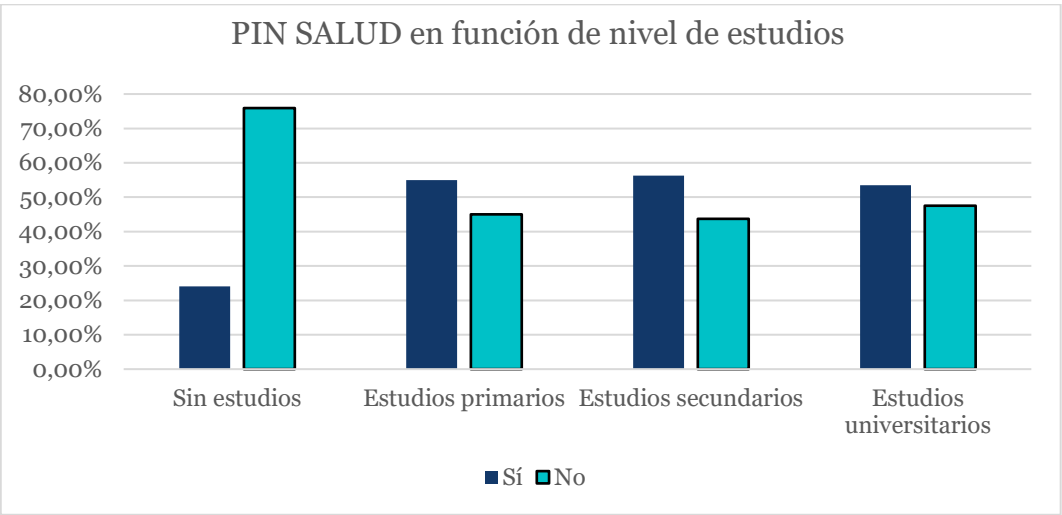
PIN SALUD

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Género Procedencia Nivel de estudios Situación laboral	Tramos de edad

Tiene PIN salud el 55,5% de las mujeres frente al 45,1% de los hombres ($p\ 0,05$), el 56,9% de los españoles frente al 47,7 de los inmigrantes ($p\ 0,05$) y el 59,8% de las personas que están trabajando remuneradamente frente al 49,6% del resto de situaciones ($p\ 0,04$)

PRINCIPALES RESULTADOS:

El porcentaje de personas identificadas con PIN SALUD en función del nivel de estudios aparece en la gráfica siguiente:



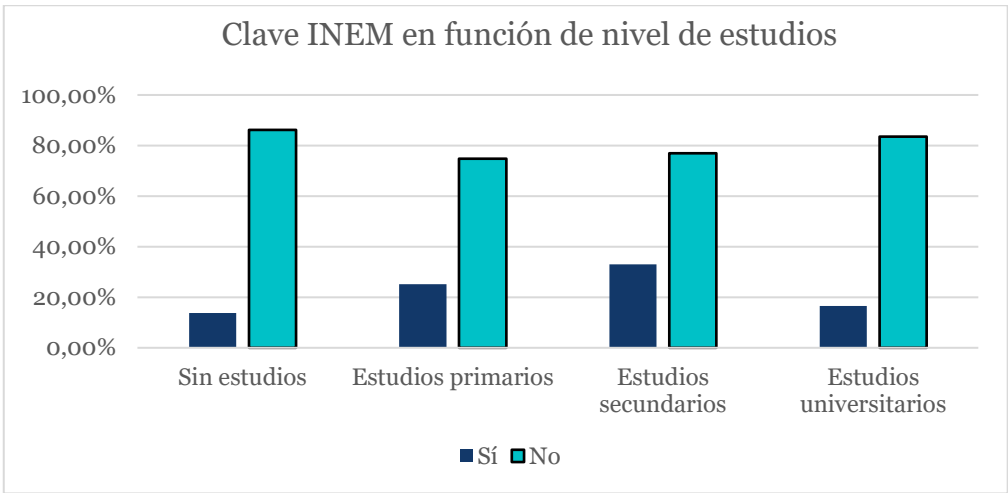
CLAVE INAEM:

En relación con la clave INAEM encontramos las siguientes relaciones estadísticas:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Procedencia Nivel de estudios	Género Situación laboral

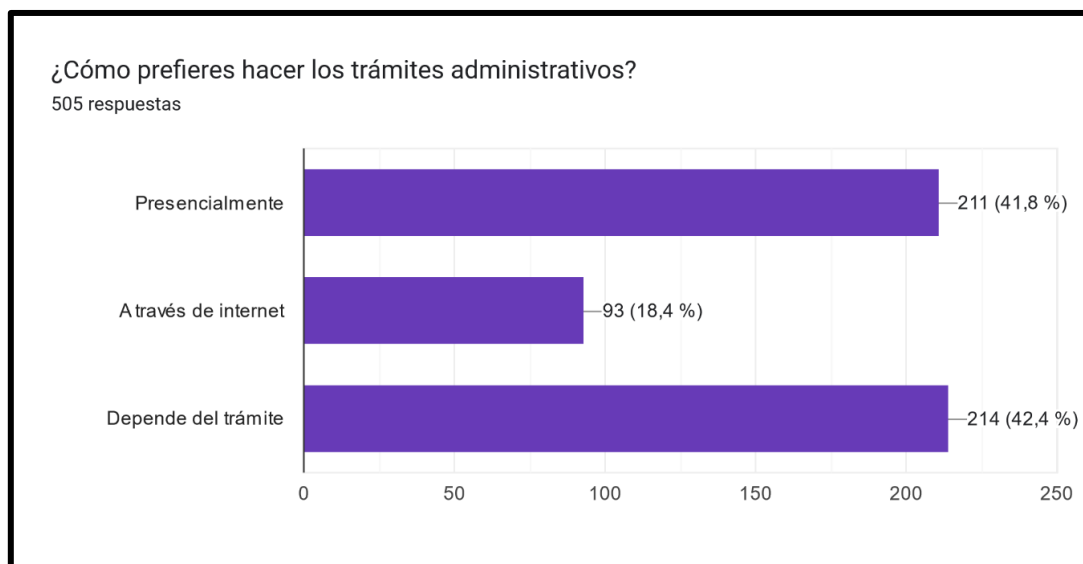
Tiene clave INEM el 20% de los españoles frente al 32,9% de los inmigrantes (p<0,001)

El porcentaje de personas identificadas con clave INAEM en función del nivel de estudios aparece en la gráfica siguiente:



¿CÓMO PREFIEREN REALIZAR LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?

Cuando se preguntó sobre como prefieren las personas realizar los trámites administrativos encontramos la siguiente respuesta:



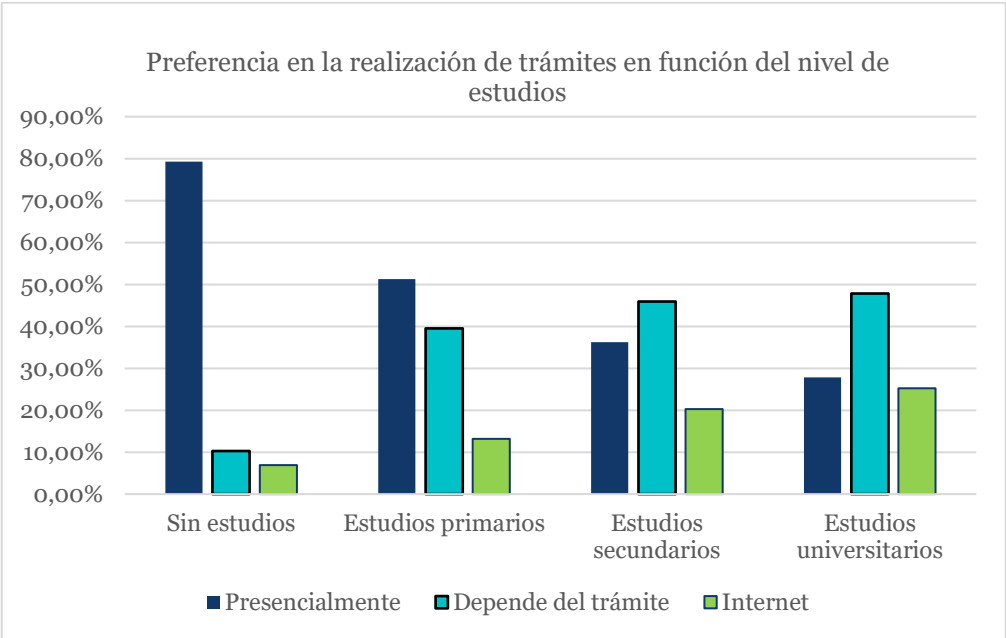
Respecto a las personas que han señalado la preferencia presencial se han encontrado diferencias significativas ($p < 0,001$) según grupo de edad. El 69,6% de los mayores de 65 años prefieren hacer los trámites presencialmente frente al 41% de los de 35 a 65 años y el 28,4% de los < 35 años.

También se han encontrado diferencias significativas en cuanto a la situación laboral, el 29,1% de las personas que trabajan remuneradamente prefieren la atención presencial frente al 52,1% del resto de situaciones ($p < 0,001$) y finalmente también hay diferencias según nivel de estudios, prefiriendo la opción presencial el 79,3% de las personas sin estudios frente al 51,3% de las personas con estudios primarios, el 36,2 de los que tienen estudios secundarios y el 27,8% de los que tienen estudios universitarios ($p < 0,001$). No hay diferencias significativas en cuanto a procedencia y sexo

La opción preferencial por internet ha encontrado diferencias significativas en función de los tramos de edad. El 26,5 % de los <35 años prefieren siempre internet frente al 16,8% del tramo entre 35 y 65 años y el 7,6% de los mayores de 65 años ($p < 0,001$). Hubo también diferencias significativas en función de la situación laboral. Prefieren hacer los trámites siempre por internet el 23,3 de las personas que trabajan remuneradamente frente al 12,9% del resto de situaciones ($p < 0,05$). No hubo diferencias en cuanto a procedencias, género. Sí la hubieron en función del nivel de estudios.

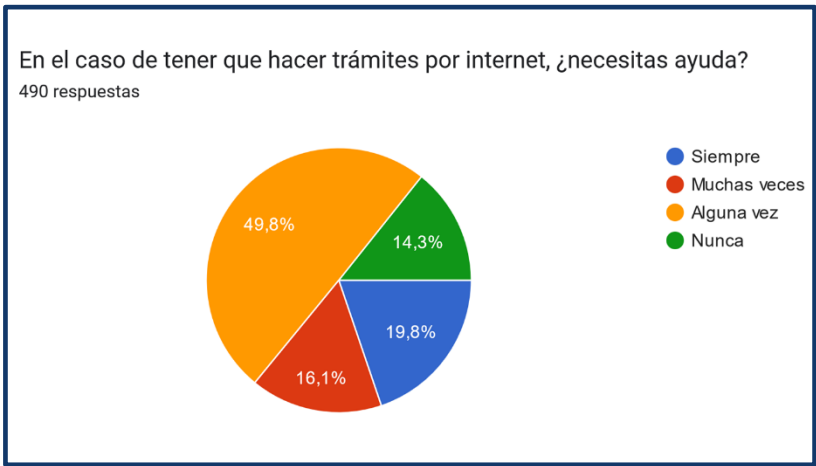
PRINCIPALES RESULTADOS:

Las preferencias para la realización de trámites en función del nivel de estudios aparecen representadas en el siguiente gráfico:



NECESIDAD DE AYUDA PARA REALIZAR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Los resultados obtenidos en este ítem vienen representados en el siguiente gráfico:



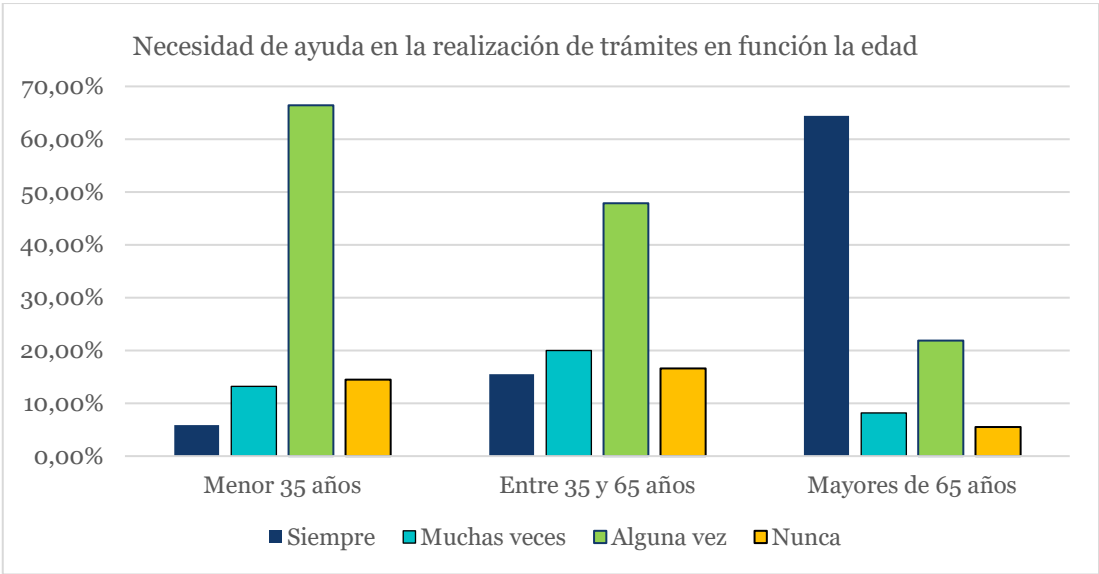
PRINCIPALES RESULTADOS:

Sólo el 14,3% de las personas encuestadas no necesitaban nunca ayuda para realizar trámites, y el 19,8% necesitan siempre ayuda.

Respecto a la necesidad de ayuda para realizar trámites, hemos encontrado relaciones estadísticamente significativas con las siguientes variables:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Procedencia Situación laboral Nivel de estudios	Género

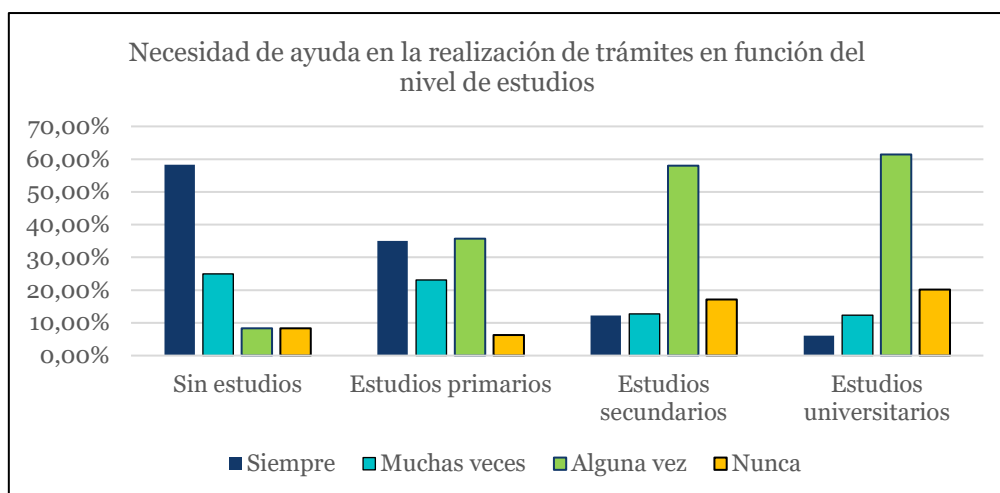
A mayor edad mayor necesidad de ayuda para realizar los trámites de internet ($p > 0,001$). El 64,4% de los mayores de 65 años siempre necesitan ayuda frente al 5,9% de los < 35 años. Solo un 14,5% de los menores de 35 años nunca necesitan ayuda, frente a un 5,5 de los >65 años.



El 17,9% de los españoles nunca necesitan ayuda para la realización de trámites, frente al 9,5% de la población inmigrante ($p 0,04$). El 19,5% de las personas que trabajan remuneradamente no necesitan nunca ayuda, frente al 10,7% del resto de situaciones y el 7% de las personas que trabajan remuneradamente siempre necesitan ayuda frente al 30,2% del resto de situaciones ($p < 0,001$).

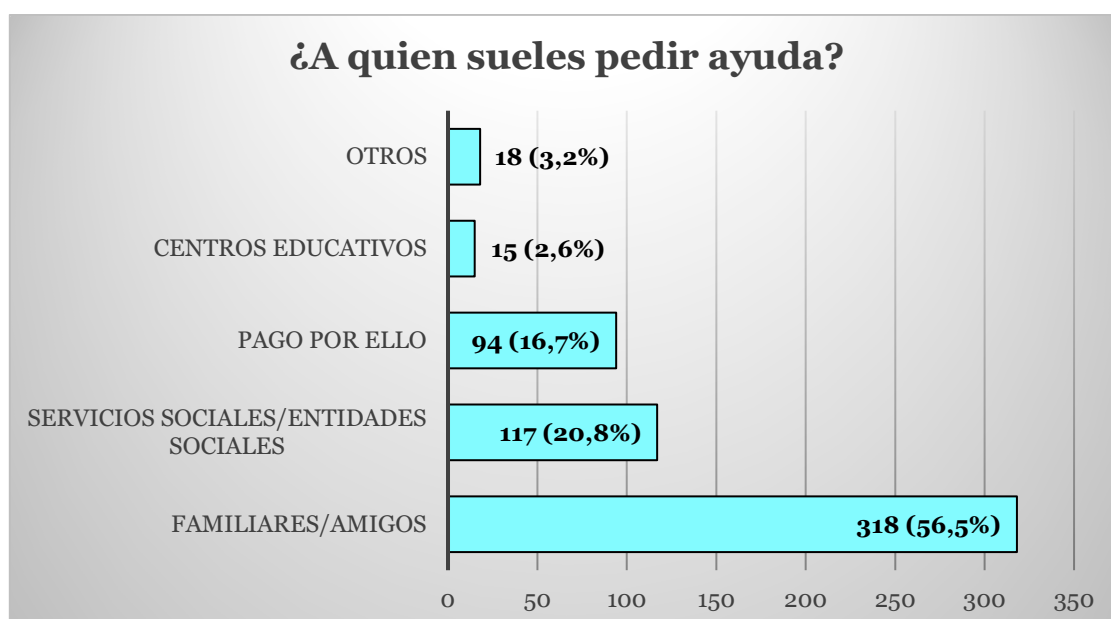
PRINCIPALES RESULTADOS:

A mayor nivel de estudios menor necesidad de ayuda para realizar trámites de internet ($p > 0,001$). La necesidad de ayuda en función del nivel de estudios aparece representada en la siguiente gráfica.



QUIÉN SUELE AYUDAR EN CASO DE NECESIDAD EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

El 56,5% de las personas que respondieron a esta pregunta pedían ayuda a familiares o amigos en el caso de necesitar ayuda.



PRINCIPALES RESULTADOS:

Respecto a la opción pedir ayuda a familiares se encontraron diferencias significativas en los siguientes items:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Procedencia	Sexo Situación laboral Nivel de estudios

El 81% de las personas mayores de 65 años suele pedir ayuda a los familiares o amigos frente al 53,5 de los menores de 35 años. ($p < 0,001$). Piden ayuda a los familiares el 70,1% de los españoles frente al 52,8% de los inmigrantes ($p < 0,001$).

Se encontraron diferencias significativas entre las personas que pagan por la realización de trámites y las siguientes variables:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Procedencia Nivel de estudios	Sexo Situación laboral

Sólo paga por los trámites el 5,1 de las personas mayores de 65 años, frente al 20,6% de las personas menores de 35 años y el 21,2% de las personas entre 35 y 65 años ($p < 0,001$). Paga por realizar trámites el 31 % de la población inmigrante frente al 9,3% de los españoles ($p < 0,001$). Y finalmente sólo el 5,2% de las personas universitarias pagan por realizar trámites, frente al 31% de las personas sin estudios y el 32,9% de las personas con estudios secundarios. ($p < 0,001$).

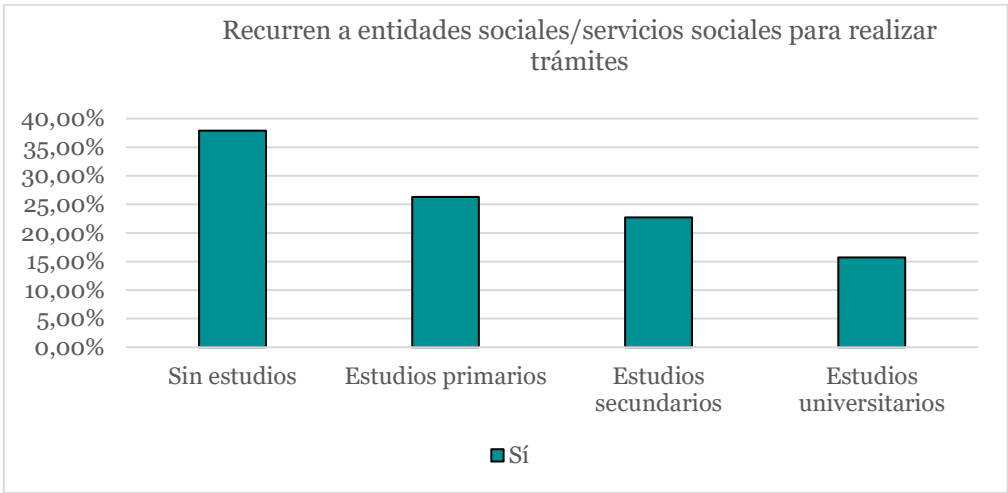
Y finalmente encontramos asociación estadísticamente significativa entre las personas recurren a entidades sociales y servicios sociales y las siguiente variables:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Sexo Procedencia Nivel de estudios	Situación laboral

Recurren a entidades sociales/servicios sociales el 26,3% de las mujeres frente al 12,8% de los hombres, el 29,6% de los inmigrantes frente al 17,9% de los autóctonos. Sólo el 8,9% de los mayores de 65 años recurren a entidades sociales/servicios sociales frente al 29,7% de los menores de 35 años y el 23,1% del tramo entre 35 y 65 años ($p < 0,02$).

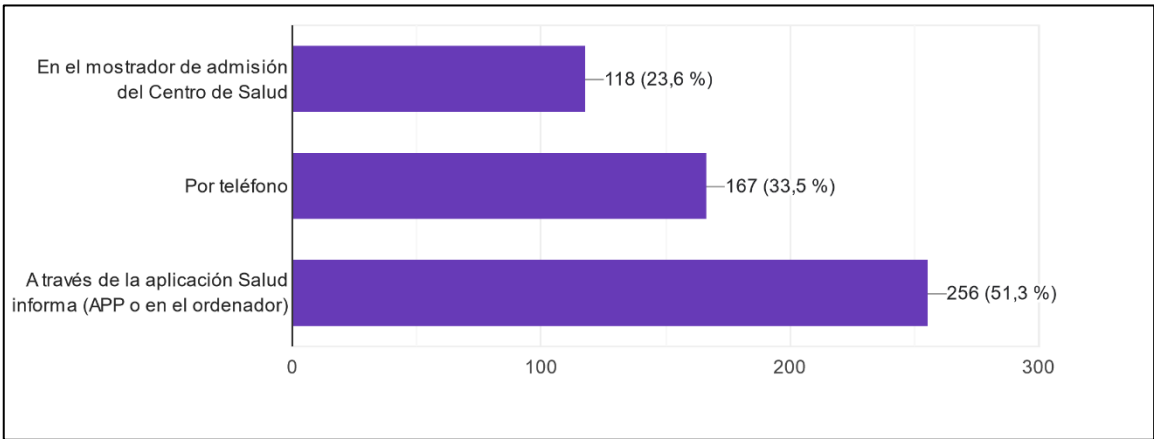
PRINCIPALES RESULTADOS:

Las personas que recurren a entidades sociales/servicios sociales en función del nivel de estudios aparece representado en el siguiente gráfico (p 0,04)



CÓMO SE SUELE PEDIR CITA EN EL CENTRO DE SALUD

Las respuestas a la pregunta sobre cómo se suele pedir cita para el centro de salud aparecen reflejadas en el siguiente gráfico:



Respecto a la opción pedir cita a través de la aplicación Salud informa se ha encontrado asociación estadísticamente significativa con las siguientes variables:

PRINCIPALES RESULTADOS:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Procedencia Situación laboral Nivel de estudios	Sexo

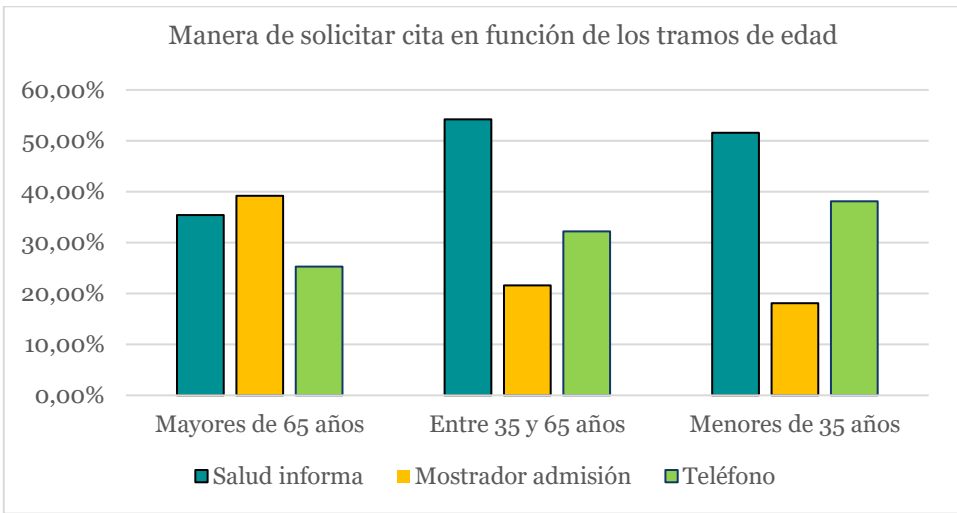
Sólo el 35,4% de las personas mayores de 65 años piden cita a través de la aplicación frente al 54,2% de las personas del tramo entre 35 y 65 años y el 51,6% de los menores de 35 años. (p 0,013). Pide cita a través de la aplicación el 56,7% de los españoles frente al 41,2% de los inmigrantes (p<0,001) y el 63,5% de las personas que trabajan remuneradamente frente al 41,8% del resto de situaciones (p<0,001).

En cambio el hecho de pedir cita en el mostrador se relaciona de una manera significativa con las siguientes variables:

RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Situación laboral Nivel de estudios	Sexo Procedencia

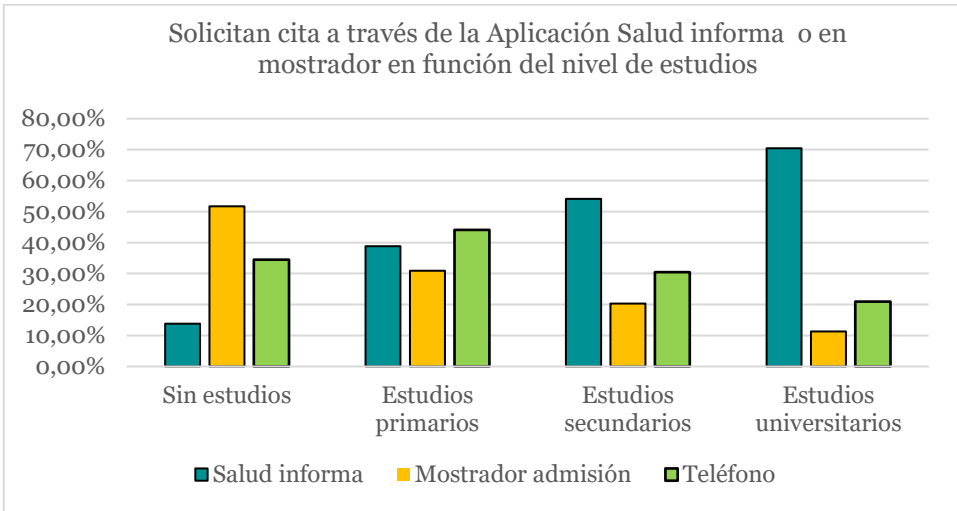
Piden cita en el mostrador el 39,2% de las personas mayores de 65 años frente el 21,6% de las personas del tramo entre 35 y 65 años y el 18,1% de las personas menores de 35 años (p < 0,001) y el 15,3% de las personas que están trabajando remuneradamente frente el 28,5% del resto de situaciones (p < 0,001).

La manera de solicitar cita en función de los tramos de edad aparece representada en la siguiente gráfica, en la que se evidencia que la opción preferencial de los mayores de 65 años es el mostrador, mientras que el los otros tramos de edad es la aplicación Salud Informa.



PRINCIPALES RESULTADOS:

La solicitud de cita en el mostrador de admisión o a través de la aplicación Salud informa en función del nivel de estudios aparece representada en la siguiente gráfica (p < 0,001)

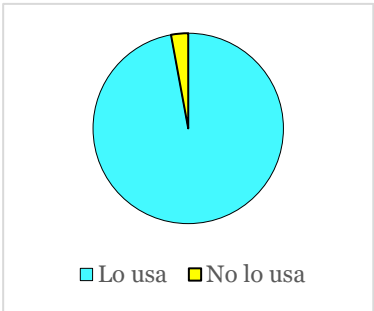
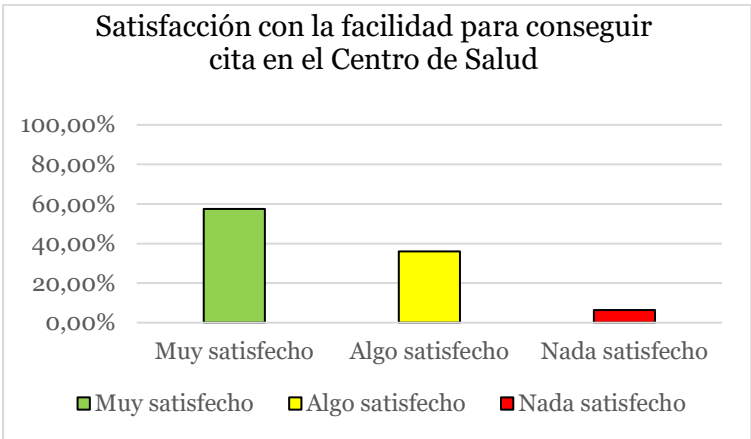


En esta gráfica aparece como a mayor nivel de estudios más se utiliza la aplicación Salud informa para pedir cita con el Centro de salud, mientras que a menor nivel de estudios más se suele utilizar el mostrador de admisión para solicitar cita.

SATISFACCIÓN CON LA FACILIDAD PARA CONSEGUIR CITA

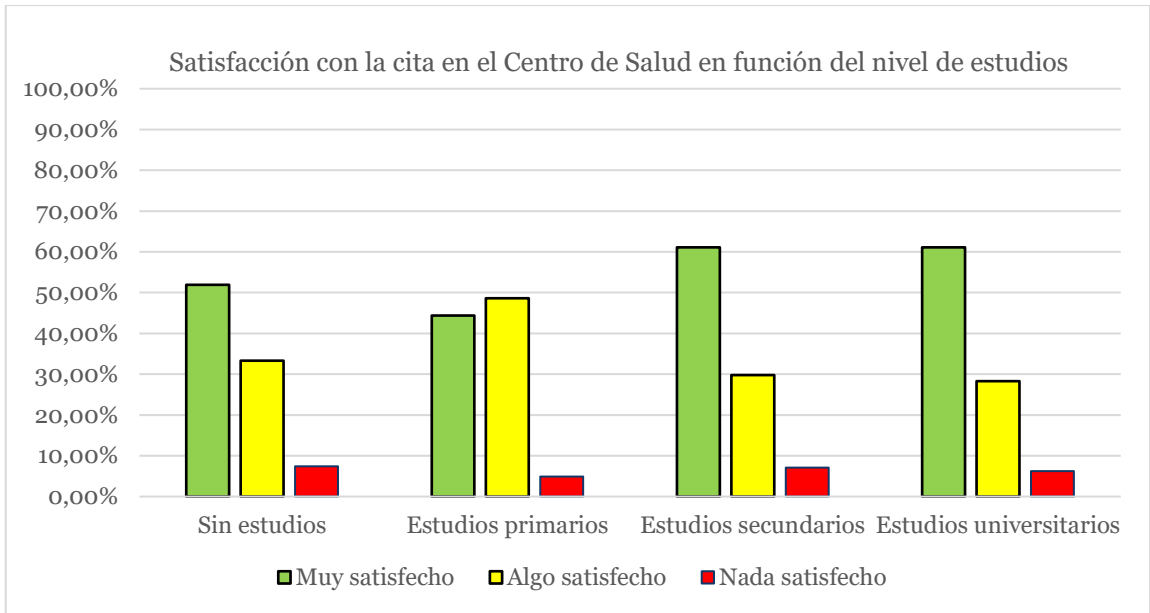
La satisfacción con la facilidad para conseguir cita en los diferentes servicios explorados aparece representada en los siguientes gráficos.

CENTRO DE SALUD

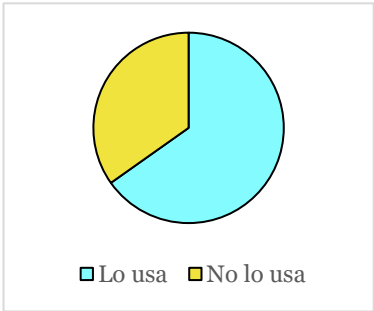
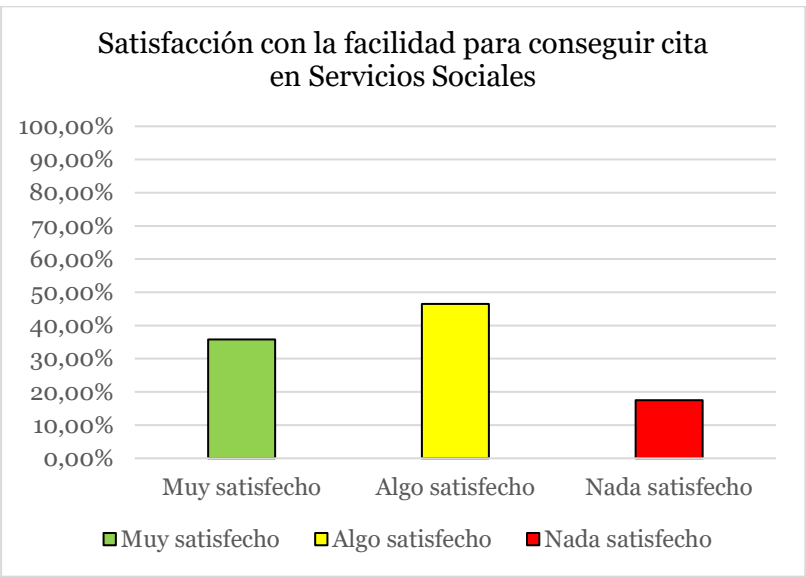


PRINCIPALES RESULTADOS:

Respecto a la satisfacción, están menos satisfechos los españoles que los inmigrantes. No hay diferencias en función de los tramos de edad, el género y la situación laboral. El grado de satisfacción en función del nivel de estudios aparece en la siguiente gráfica:

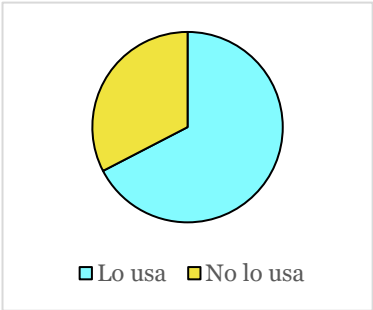
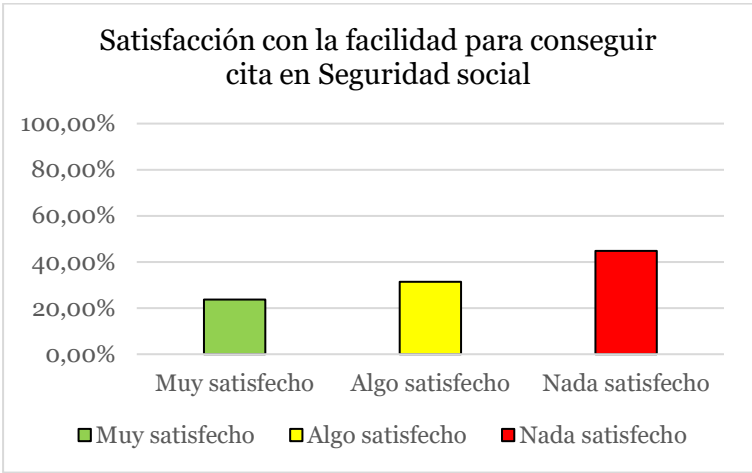


SERVICIOS SOCIALES

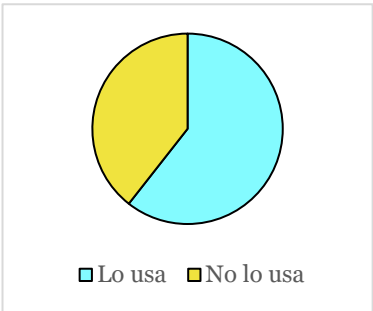
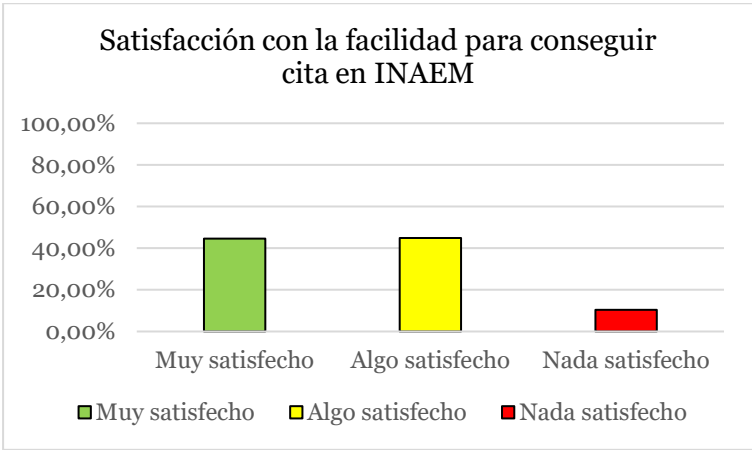


PRINCIPALES RESULTADOS:

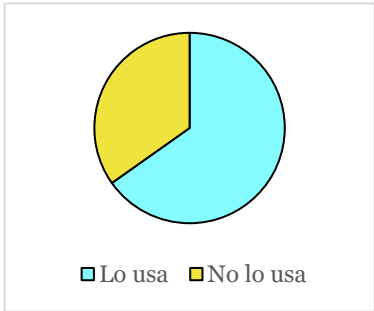
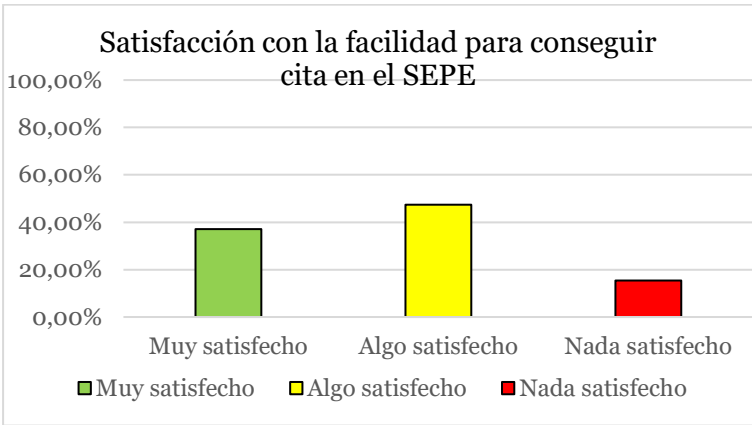
SEGURIDAD SOCIAL



INAEM

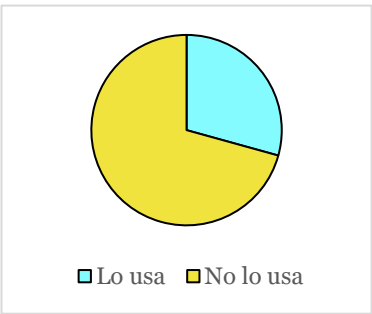
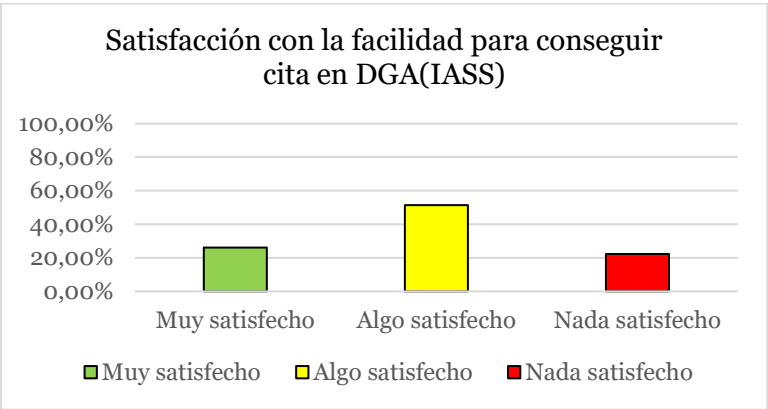


SEPE

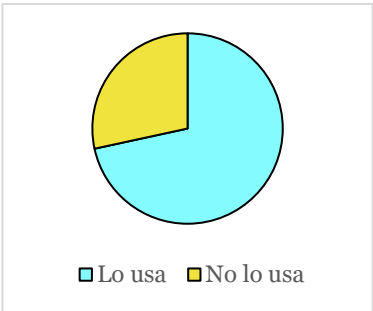
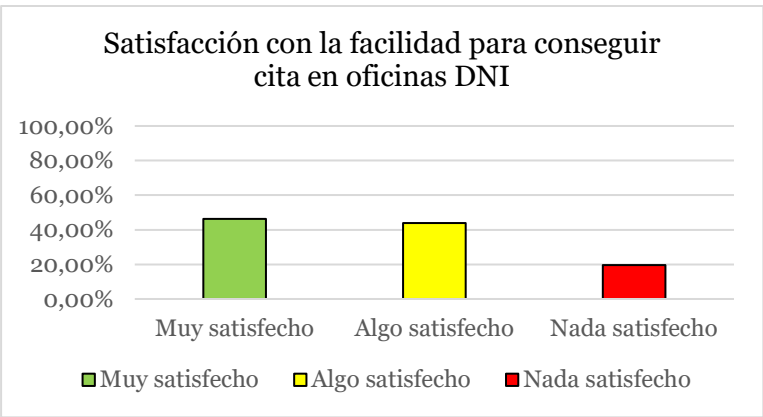


PRINCIPALES RESULTADOS:

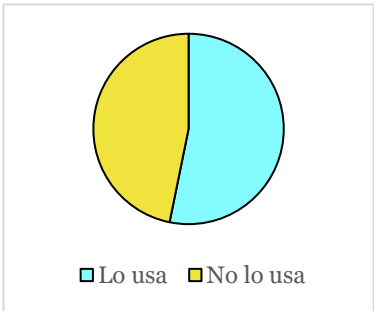
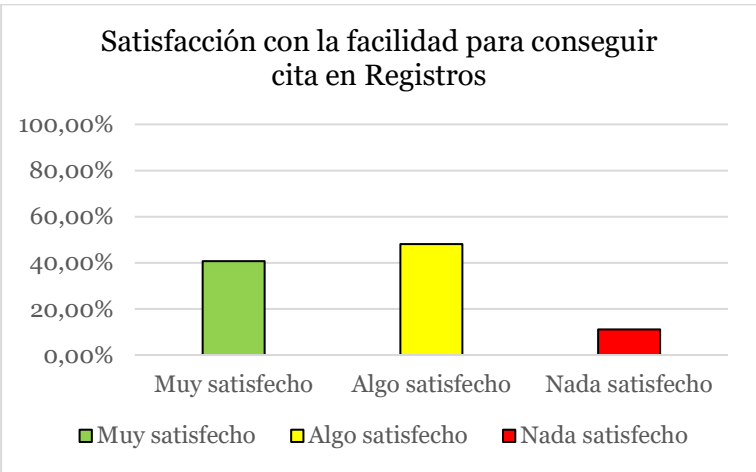
DGA (IASS)



OFICINAS TRAMITACIÓN DNI

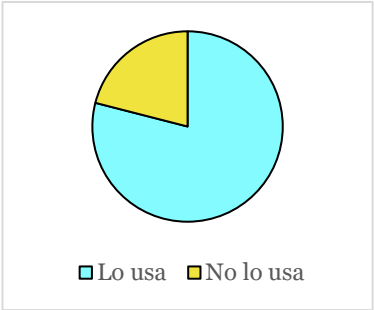
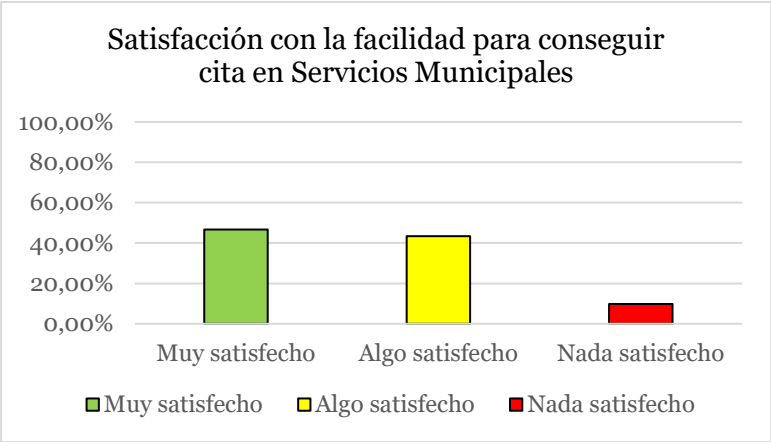


REGISTROS

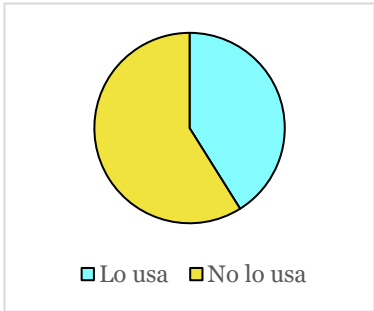
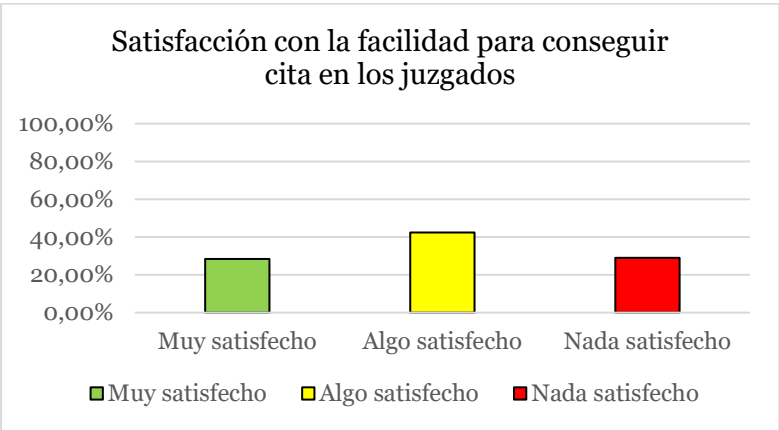


PRINCIPALES RESULTADOS:

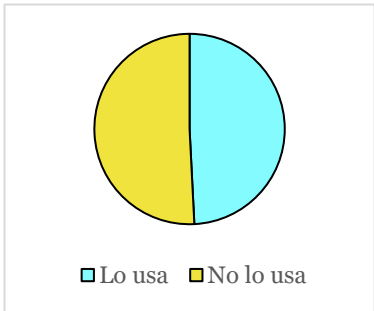
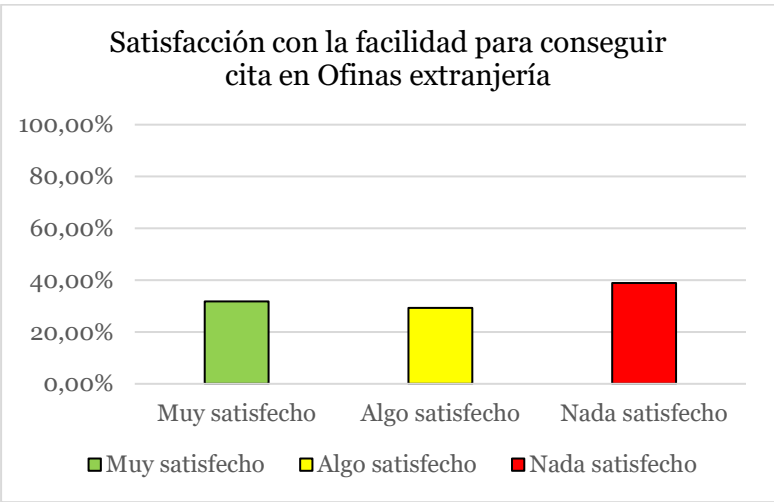
SERVICIOS MUNICIPALES (PADRÓN...)



JUZGADOS

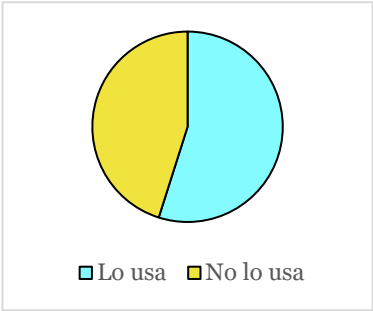
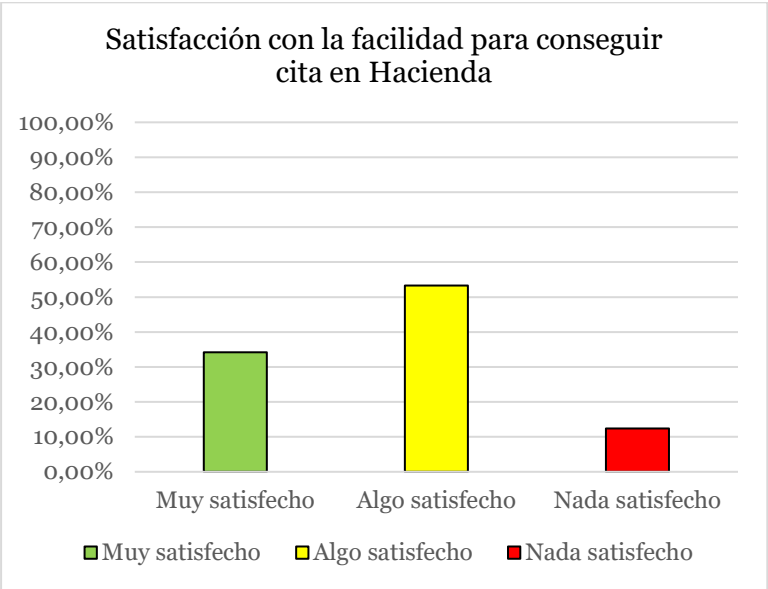


OFICINAS EXTRANJERÍA

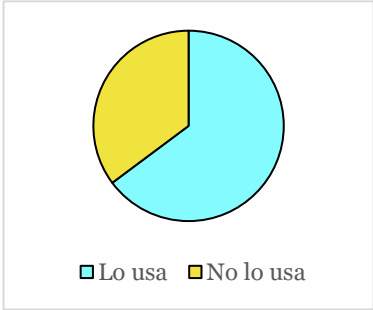
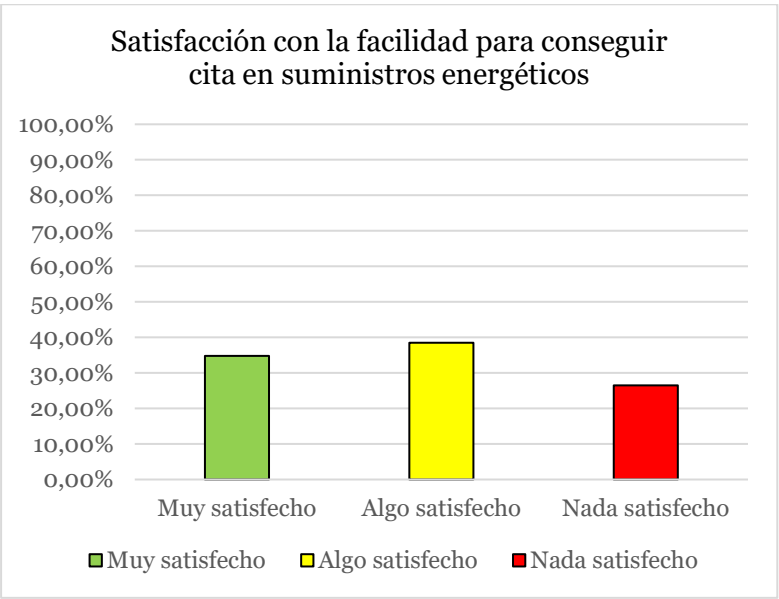


PRINCIPALES RESULTADOS:

HACIENDA



SUMINISTROS ENERGÉTICOS

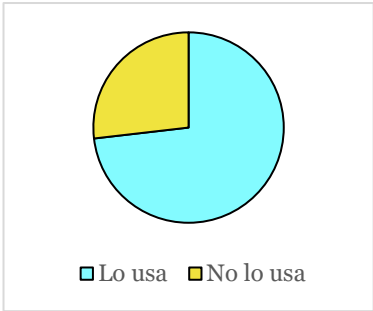
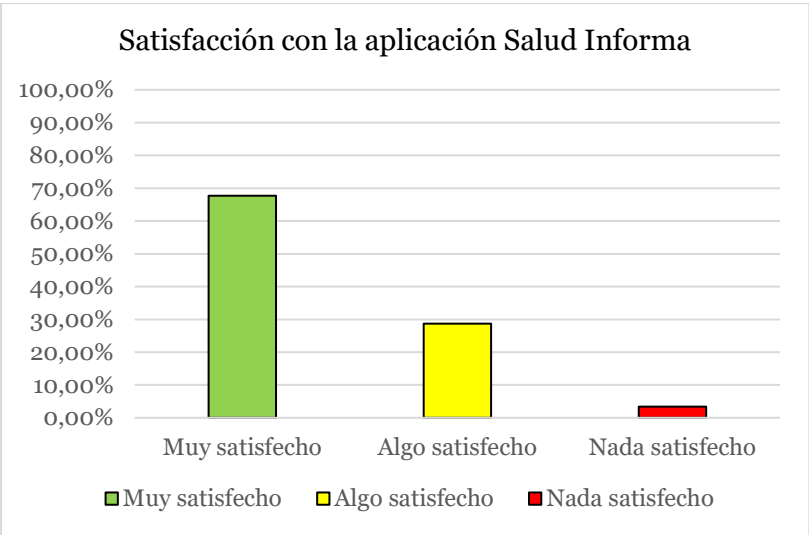


PRINCIPALES RESULTADOS:

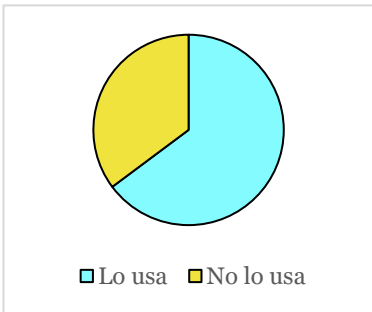
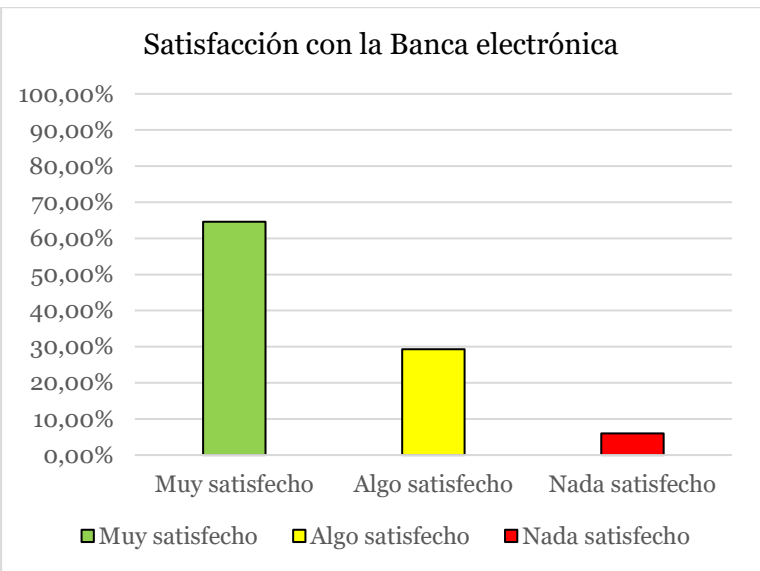
SATISFACCIÓN CON LAS SIGUIENTES APLICACIONES INFORMÁTICAS

El grado de satisfacción de las personas que han utilizado alguna de las siguientes aplicaciones informáticas aparece representado en las siguiente gráficas:

SALUD INFORMA

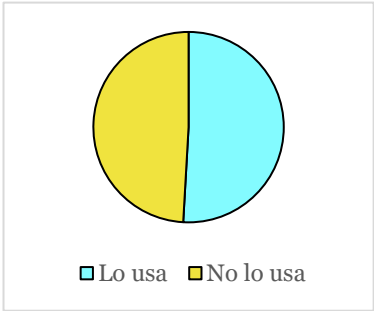
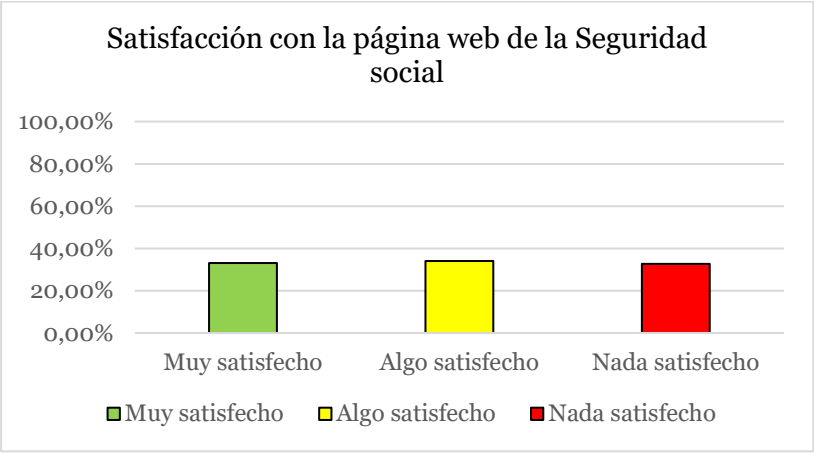


BANCA ELECTRÓNICA

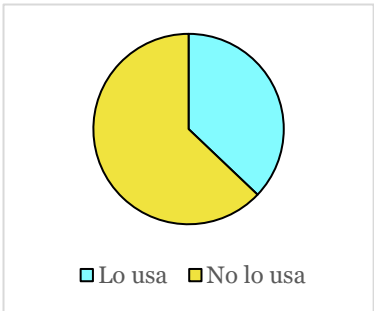
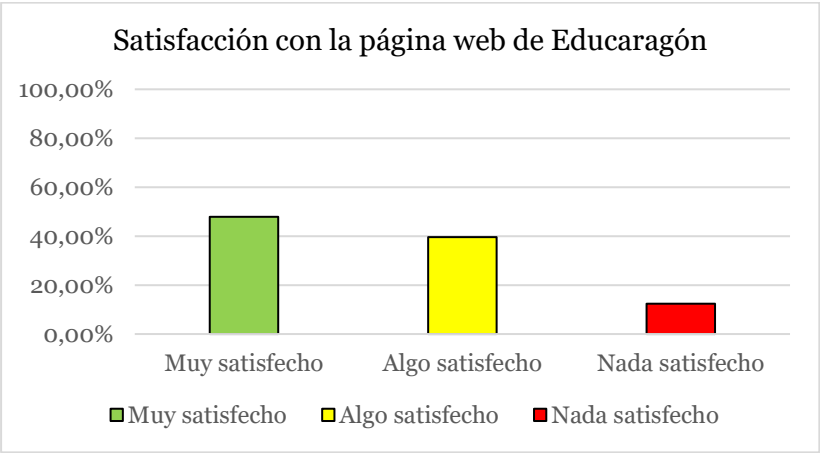


PRINCIPALES RESULTADOS:

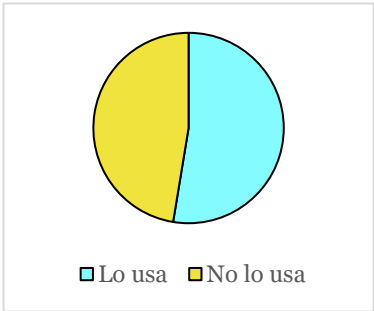
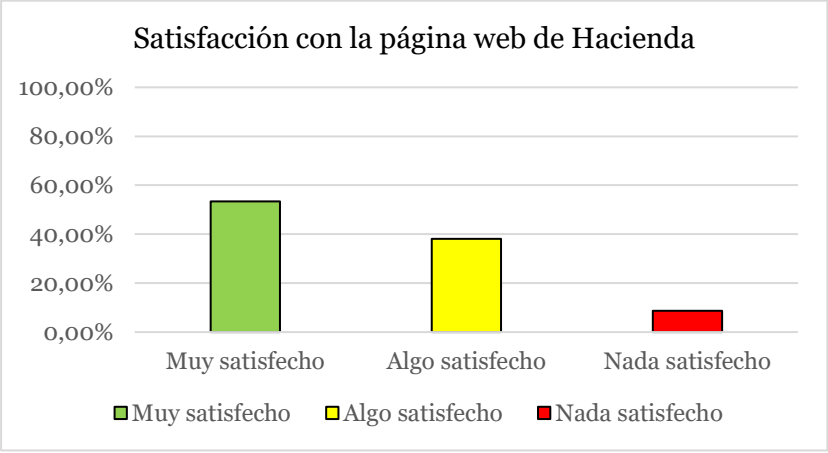
PÁGINA WEB DE LA SEGURIDAD SOCIAL



EDUCARAGÓN

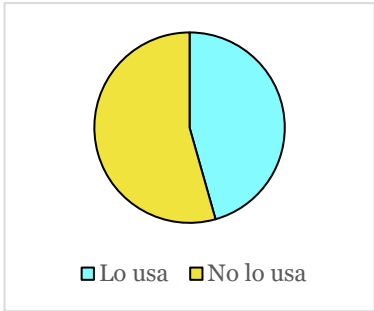
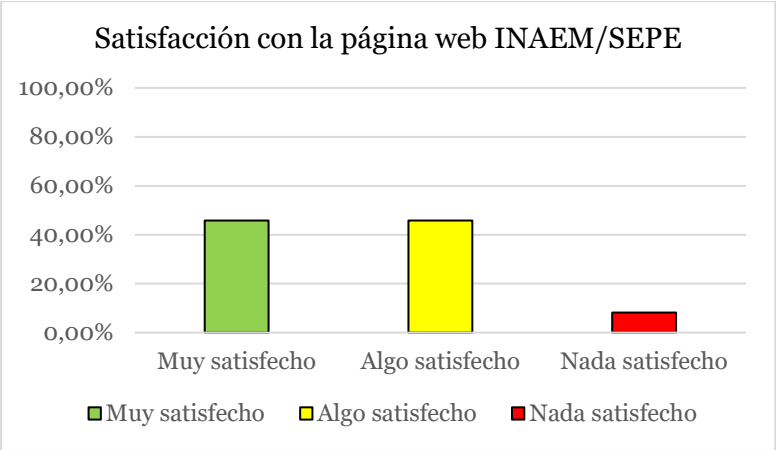


PAGINA WEB HACIENDA

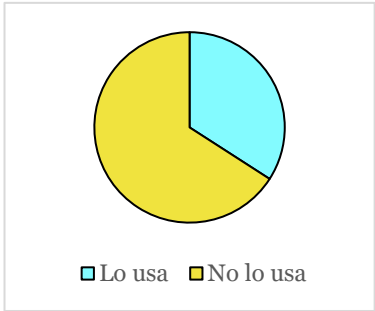
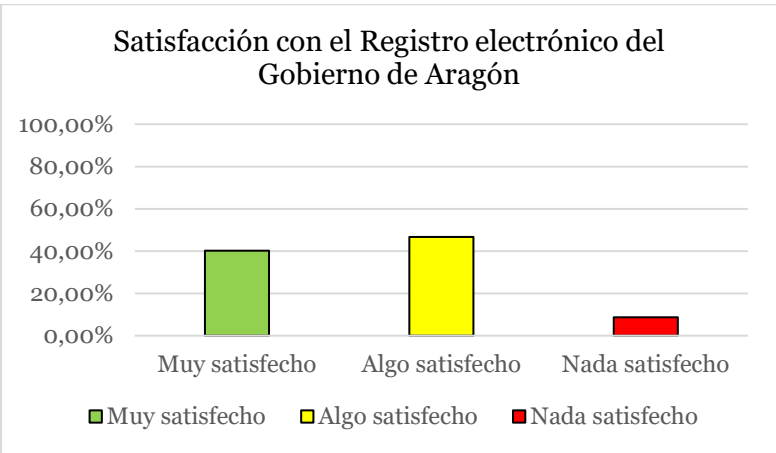


PRINCIPALES RESULTADOS:

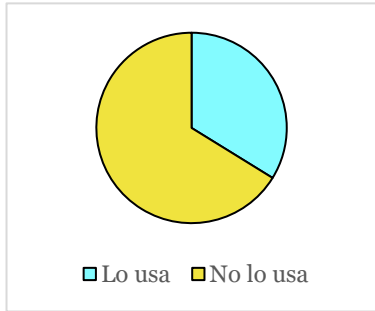
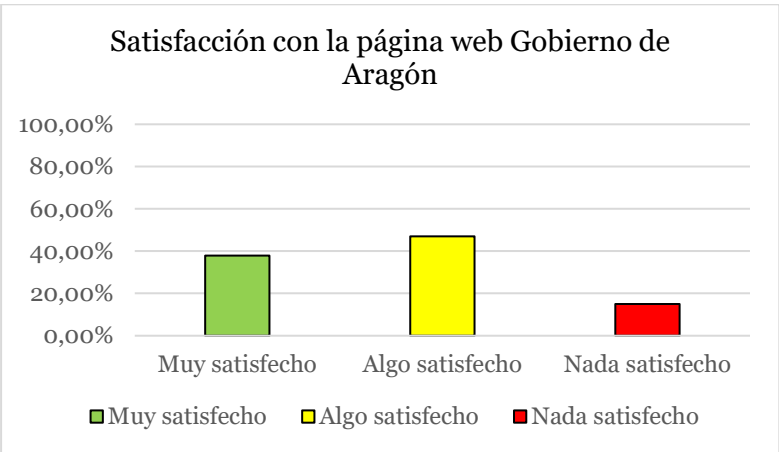
PÁGINA WEB INAEM/SEPE



REGISTRO ELECTRÓNICO GOBIERNO DE ARAGÓN

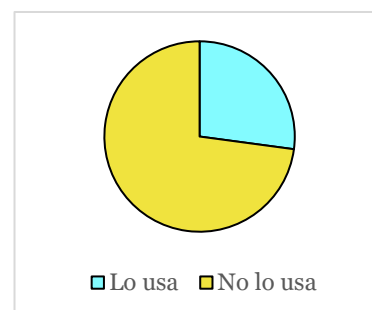
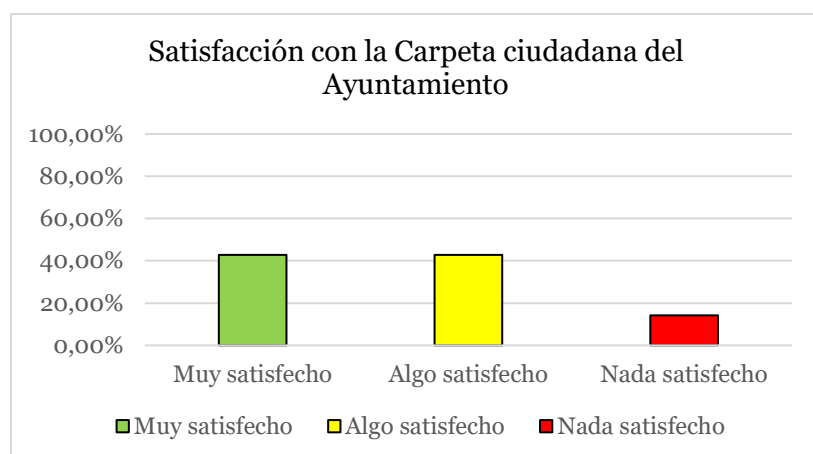


PAGINA WEB GOBIERNO DE ARAGÓN



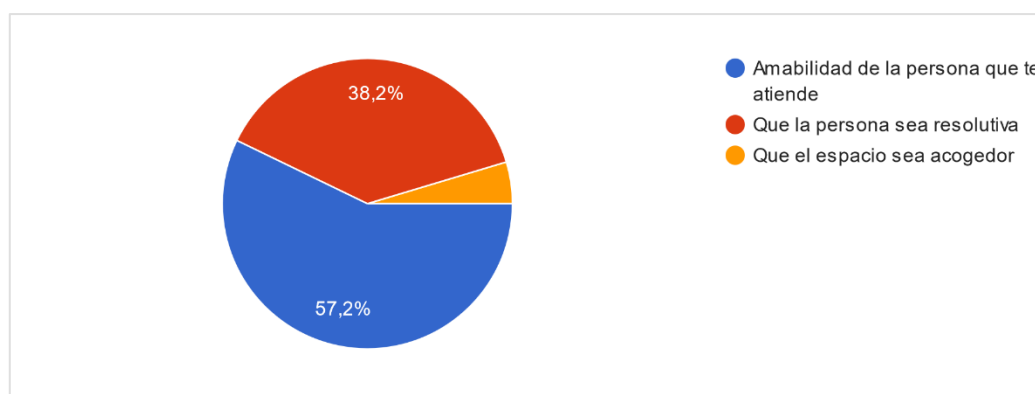
PRINCIPALES RESULTADOS:

CARPETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO



¿QUÉ VALORAN MÁS LAS PERSONAS CUANDO SE LES ATIENDE PRESENCIALMENTE?

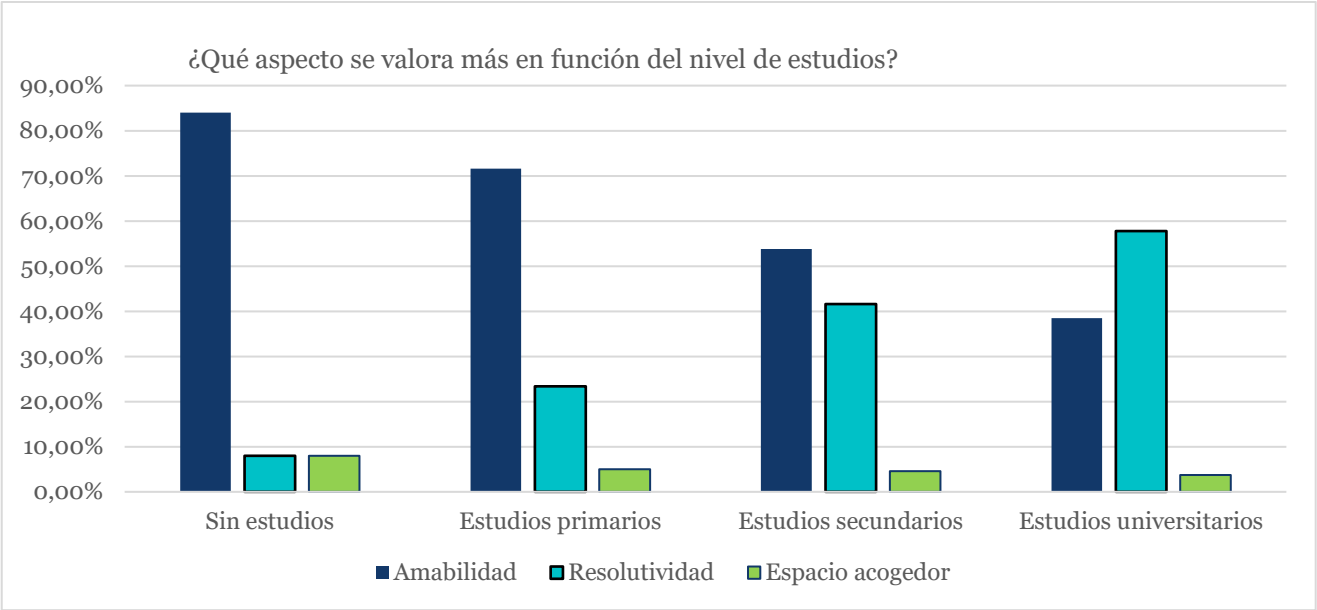
Cuando se pregunta a las personas qué valoran más cuando se les atiende presencialmente encontramos los siguientes resultados:



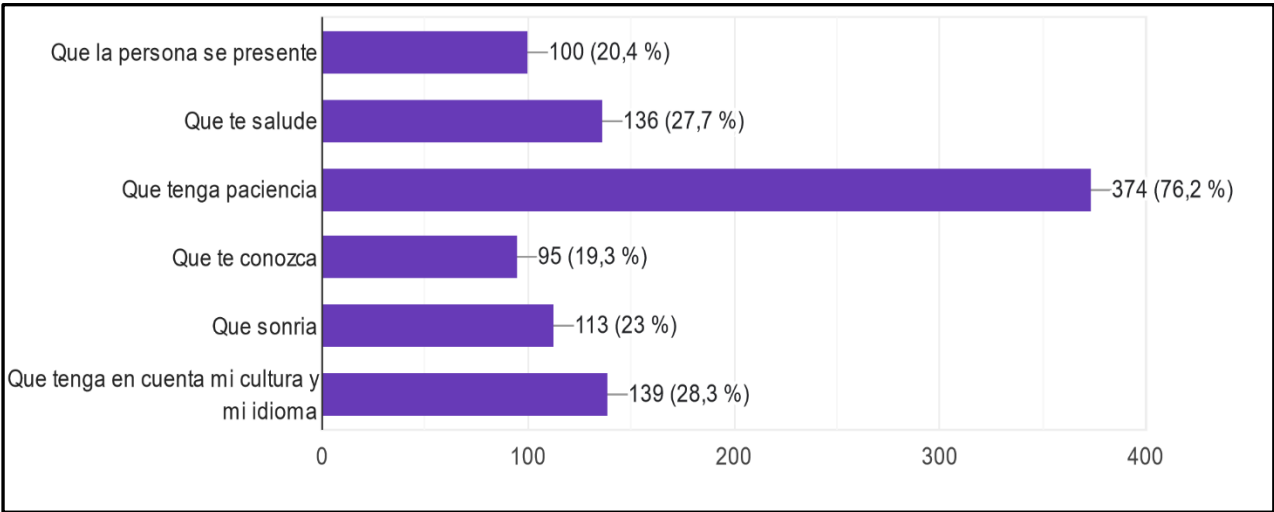
No encontramos asociación estadísticamente significativa entre los tramos de edad, pero sí encontramos que las personas inmigrantes valoran más la amabilidad, mientras que los españoles valoran más que la persona sea resolutive ($p < 0,001$). Las personas que trabajan remuneradamente valoran más que la persona sea resolutive, mientras que el resto de personas valoran más la amabilidad ($p < 0,001$).

PRINCIPALES RESULTADOS:

El aspecto que se valora más en función del nivel de estudios aparece representado en la siguiente gráfica (p< 0,001):



EN RELACIÓN CON LA AMABILIDAD, ¿QUÉ ASPECTOS SE VALORAN MÁS?

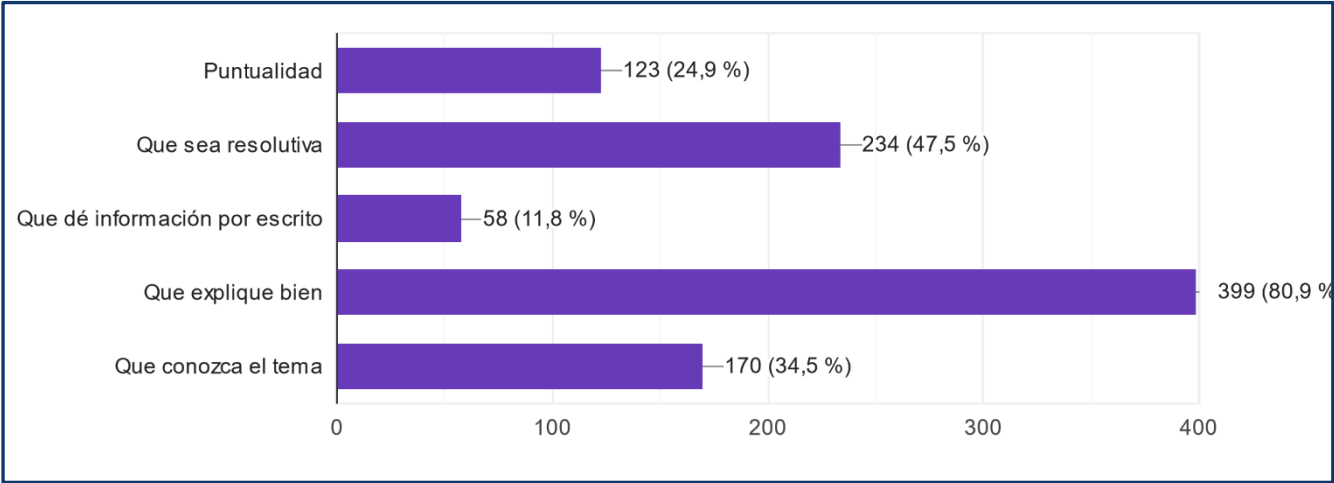


El item paciencia fue significativamente más marcado por las mujeres (el 76,9 de ellas lo señalaron). Lo señaló el 80% de las personas menores de 35 años, el 75,1% de las personas entre 35 y 65 años y el 57% de las personas mayores de 65 años (p < 0,001).

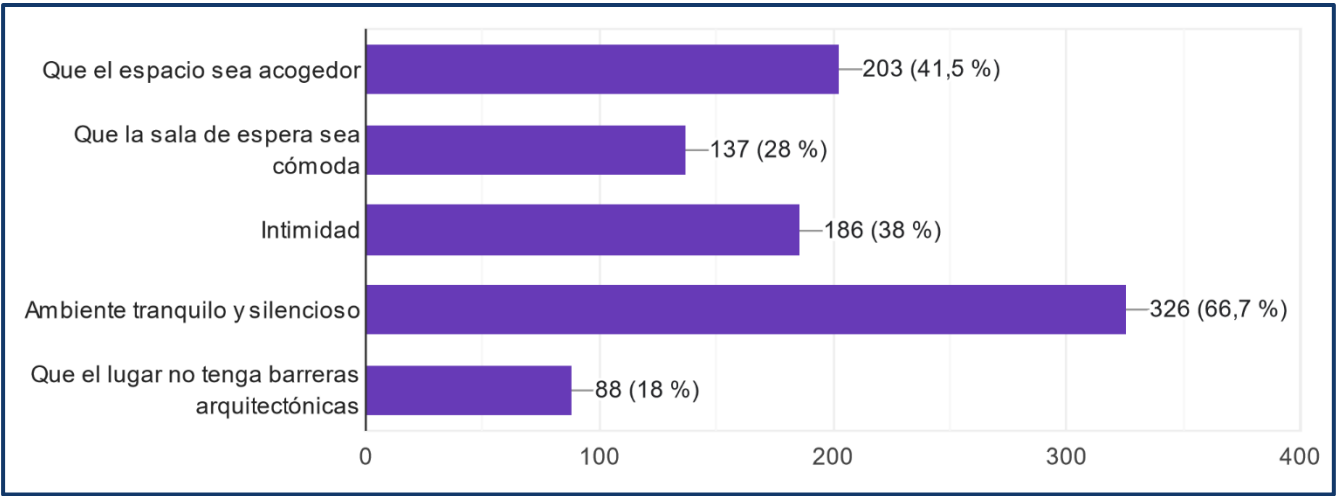
El item que tenga en cuenta mi cultura y mi idioma es señalado 45,8% de los inmigrantes frente al 13,7% de los españoles (p <0,001).

PRINCIPALES RESULTADOS:

EN RELACIÓN CON LA RESOLUTIVIDAD, ¿QUÉ ASPECTOS SE VALORAN MÁS?



EN RELACIÓN CON EL ESPACIO, ¿QUÉ ASPECTOS SE VALORAN MÁS?



PRINCIPALES CONCLUSIONES

- ✓ El presente estudio viene a confirmar la impresión de la que partíamos y es que existen desigualdades importantes en la disponibilidad de dispositivos, conectividad y capacidad de manejo en aplicaciones informáticas.
- ✓ La edad y el nivel de estudios son las variables que más afectan a los resultados. También y en menor medida el hecho de ser inmigrante o español. El sexo afecta poco a los ítems explorados. La variable trabajo remunerado también afecta a algunos ítems, pero probablemente en algún caso se deberá a que la edad actúa como factor de confusión.
- ✓ Las personas de más edad tienen menos móvil, ordenador y tablet que el resto de los tramos de edad. Asimismo, tienen menos WIFI y el mayor porcentaje de ningún tipo de conexión a internet. El 69,6% prefieren realizar los trámites presencialmente. El 64,4% necesitan siempre ayuda para realizar trámites on line y sólo el 5,5% no necesitan nunca ayuda. Esta ayuda se la suelen prestar familiares o amigos. La manera preferencial de solicitud de cita con el centro de salud es en el mostrador de admisión.
- ✓ La variable de nivel de estudios afecta también a muchos de los resultados. A menor nivel de estudios menor disponibilidad de dispositivos, menor conectividad y menor uso de sistemas de identificación digital. Asimismo, las personas con menor nivel de estudios prefieren mayoritariamente realizar los trámites presencialmente, la mayoría necesita ayuda para realizarlos, teniendo que pagar por esta ayuda un porcentaje significativamente mayor que la población universitaria. La manera preferencial de solicitud de cita en el Centro de salud es a través del mostrador de admisión.
- ✓ Estos resultados confirman la existencia de una importante brecha digital que afecta preferentemente a las personas mayores de 65 años y a las personas con menor nivel de estudios, colectivos ambos vulnerables.
- ✓ Los servicios que peor son valorados en cuando a la facilidad para acceder a una cita son la Seguridad social y la Oficina de extranjería. Asimismo, ser la página web peor valorada fue la página web de la Seguridad social.
- ✓ Salvo la página web Salud informa y la Banca electrónica hay un bajo uso de aplicaciones informáticas así con un bajo porcentaje de personas con sistemas de identificación digital.
- ✓ La presencialidad sigue siendo la opción preferencial para realización de trámites administrativos sobre todo para las personas mayores y de nivel educativo más bajo. Por lo tanto, las barreras a la realización de trámites de manera presencial generan inequidades claras que favorecen que acceso a los servicios sea más difícil para las personas que más los necesitan.
- ✓ Las Administraciones y servicios deberían ser sensibles y responsables con esta realidad y generar circuitos que faciliten el acceso a los mismos a las personas más vulnerables.



