

# *¿des* **conectados?**



Servicios públicos digitales y el reto de la equidad

# ¿Por qué hablar de gobierno digital y equidad?



## El acceso equitativo a los servicios digitales tiene un gran impacto



Los gobiernos gestionan entre 1.000 y 5.000 servicios, muchos de ellos que cubren necesidades básicas



La digitalización puede reducir costos hasta en un 83% y tiempos de trámite en un 74%



La no inclusión implica que millones de personas seguirán dependiendo de trámites presenciales ineficientes

**¿Qué responde  
este libro?**





¿EN QUÉ MEDIDA EL APROVECHAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES HA SIDO EQUITATIVO?

---



¿CÓMO SE MANIFIESTAN LAS BRECHAS DE EQUIDAD DIGITAL EN SECTORES CLAVES?

---



¿QUÉ ACCIONES SE PUEDEN TOMAR PARA CERRAR ESTAS BRECHAS?

## Para esto el libro usa nueva información

---

- Nuevas encuestas presenciales en **11 países** de la región con **23 respuestas**
  - Muestras representativas a nivel nacional
  - Muestras de usuarios de trámites gubernamentales
- Entrevistas con entes rectores del gobierno digital
- Análisis de accesibilidad y de idiomas de portales web gubernamentales

## ¿Qué encontramos?

El avance en digitalización en la región es evidente, pero hay mucho camino para que los beneficios lleguen a todas las personas

**¿Cuántas personas  
usan los servicios  
públicos digitales?**



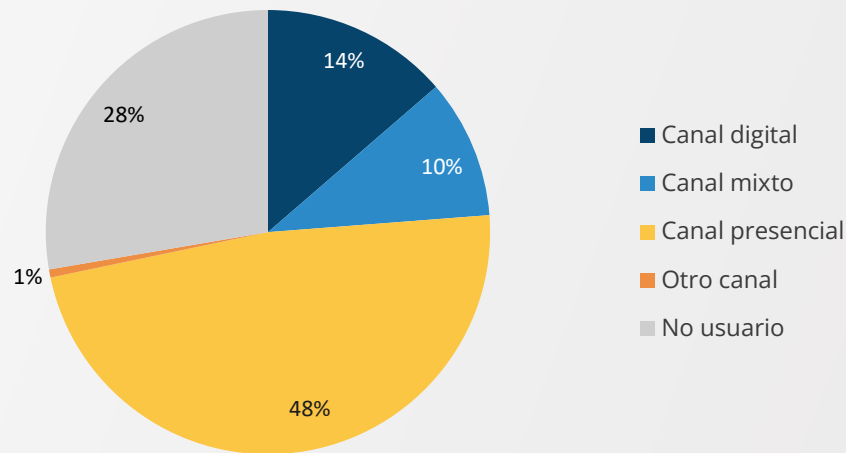


**7** de cada **10** personas en ALC realizaron trámites con el gobierno en los últimos **12** meses



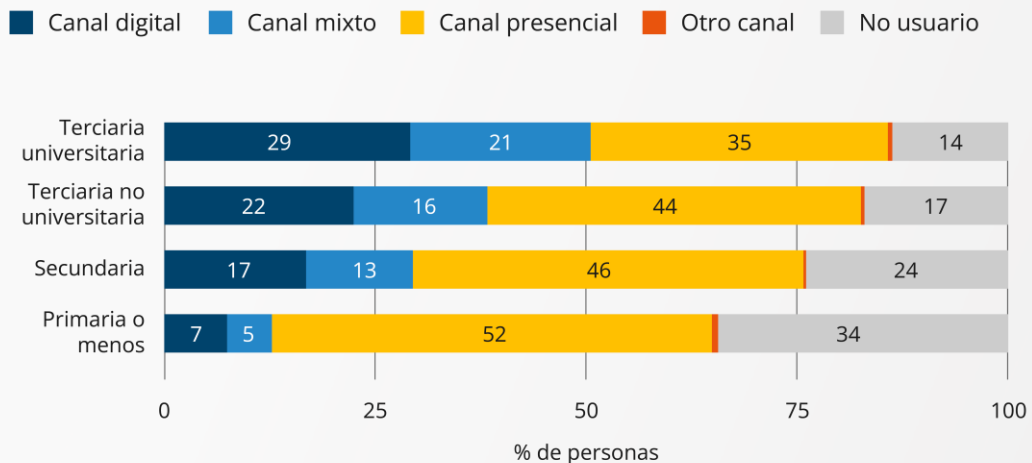
**14 %** de las personas realizaron tramites completamente en línea.

## Distribución de uso de trámites gubernamentales y canales de realización del último trámite realizado



Elaboración propia usando la muestra representativa de la Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales (2025).

## Canal usado en el último trámite con el gobierno, por nivel educativo para ALC

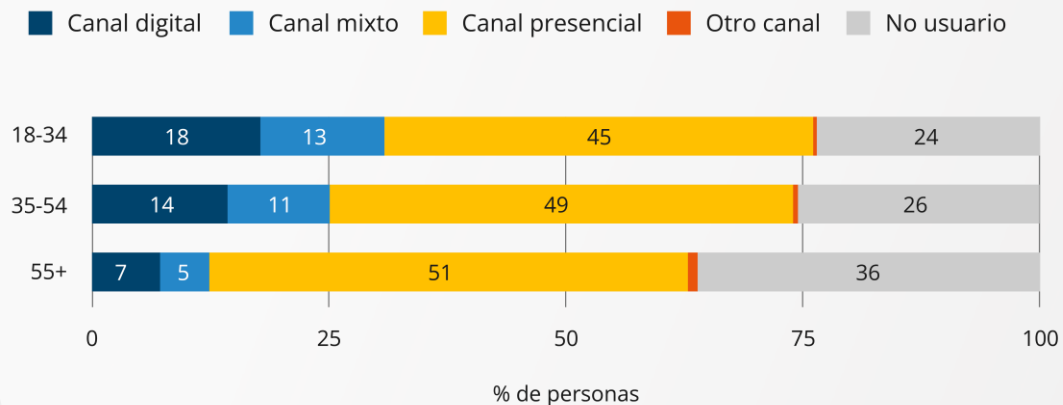


Elaboración propia usando la muestra representativa de la Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales (2025).



- La brecha por nivel educativo es la más amplia, alcanzando hasta **22 puntos porcentuales**.
- **La mitad** de las personas con primaria o menos realizaron su **último trámite presencialmente**.

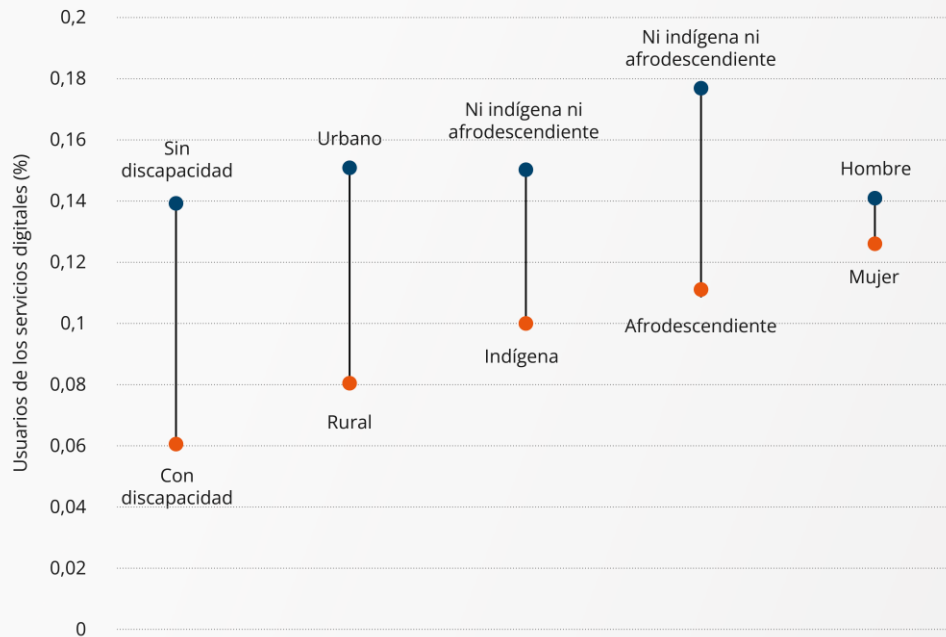
## Canal usado en el último trámite con el gobierno, por grupo etario para ALC



Elaboración propia usando la muestra de representativa de la Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales (2025).



- Mayor uso del canal digital entre los más jóvenes, con una **brecha de 11pp** entre el grupo **18-34 y el 55+**.



Elaboración propia usando la muestra de representativa de la Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales (2025).



- Las **brechas** entre otros grupos poblacionales oscilan entre **5 pp** y **8 pp**.
- Los grupos **tradicionalmente más vulnerables** son aquellos con menor avance en el uso de los servicios públicos digitales.

**¿ Y tiene toda la  
ciudadanía la misma  
experiencia durante  
los trámites?**



En ALC un trámite toma en promedio 4.2 horas pero esta cifra varía dependiendo del canal usado para realizar el trámite.



Si es presencial  
**6 horas**

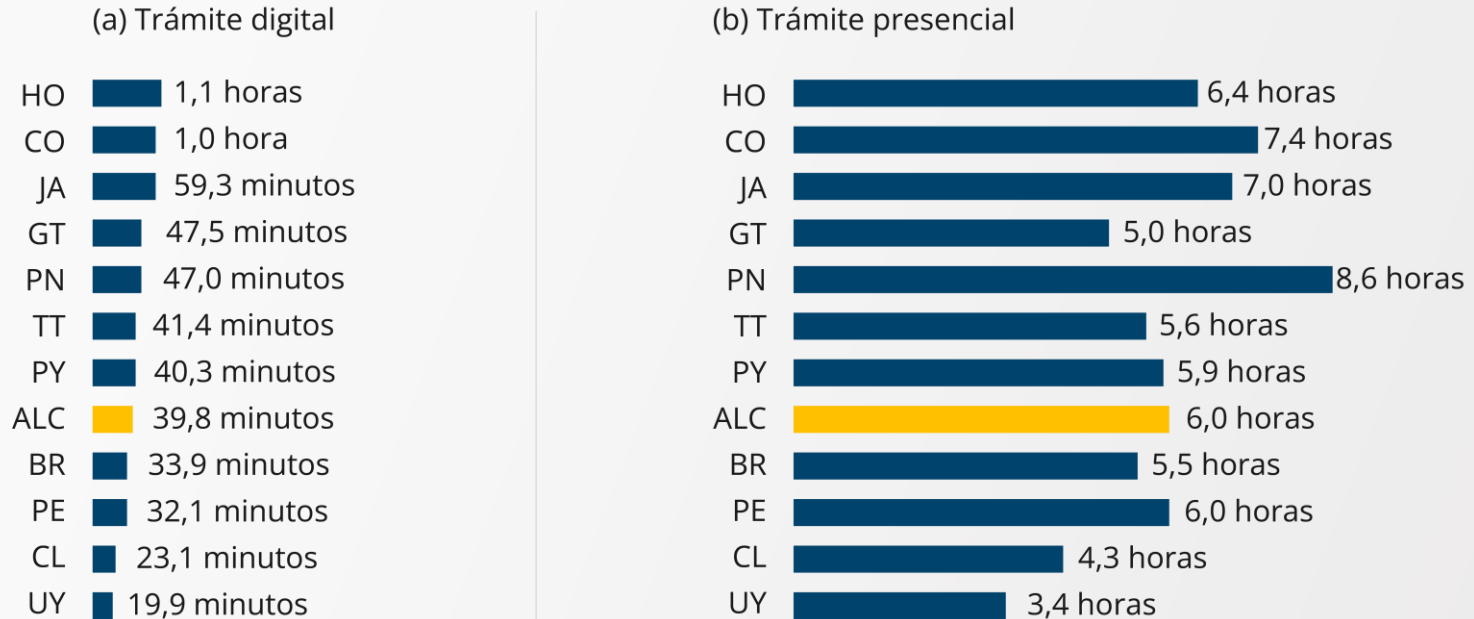
- **2 visitas** a oficinas gubernamentales
- **1.6 horas** de transporte de ida y vuelta
- **1.3 horas** en la oficina gubernamental



Si es digital  
**39.8 minutos**

## Esta tendencia se mantiene en todos los países: los trámites digitales son considerablemente más rápidos que los presenciales.

Tiempo promedio para la realización de trámites, por país



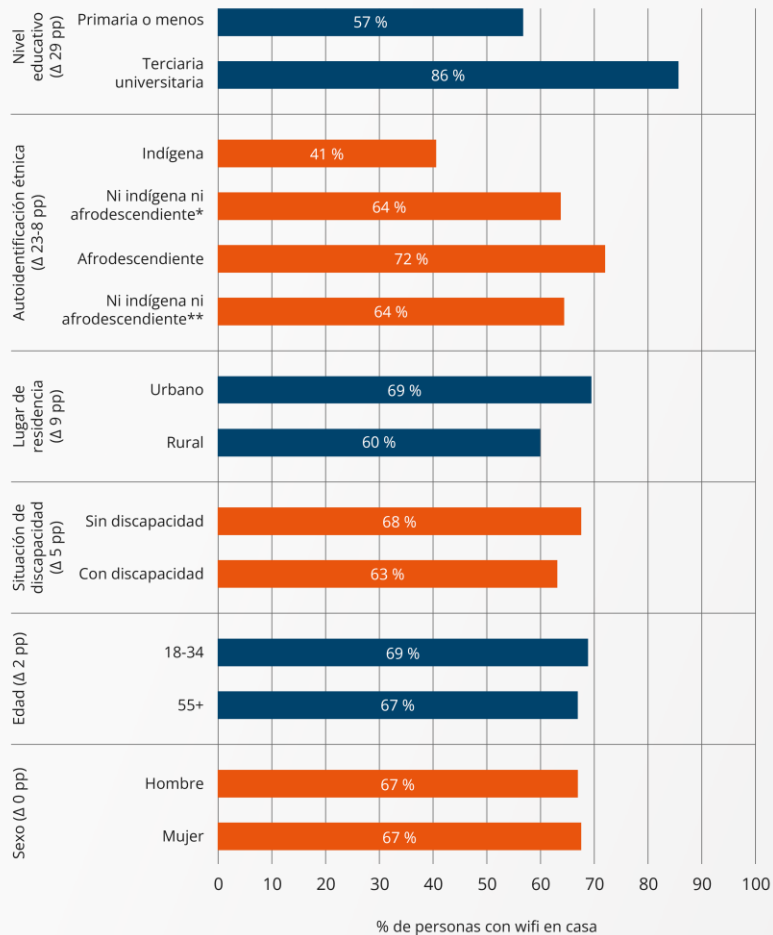
# ¿Por qué existen estas brechas? Factores de la demanda





1

**Tener** acceso a internet de calidad a de dispositivos electrónicos adecuados.

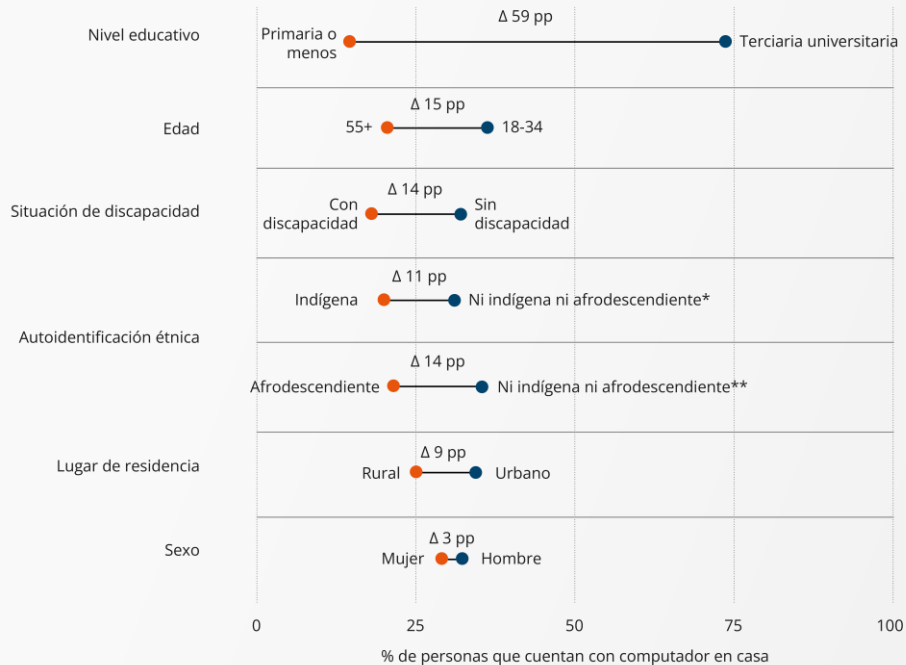


Elaboración propia usando la muestra de representativa de la Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales (2025).



- Las personas con **menor nivel educativo** e **indígenas cuentan** con acceso menos frecuente a wi-fi en casa.
- En términos de **género**, **no se evidencia brechas**.

## Brechas de la tendencia de computador en casa, por grupo poblacional



**Las brechas son bastante amplias, especialmente para personas con diferentes niveles educativos**

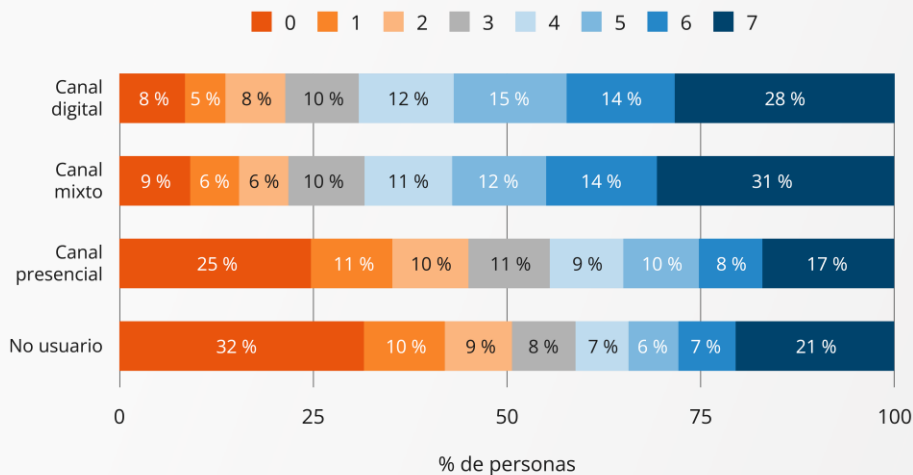
A hand is shown interacting with various digital icons such as a laptop, a thumbs up, a share symbol, and a magnifying glass. The background features a network of white lines and nodes, suggesting a digital or technological theme. On the left side of the slide, there are abstract grey shapes, including a large circle and a wavy line.

2

## **Poder** realizar tareas digitales básicas

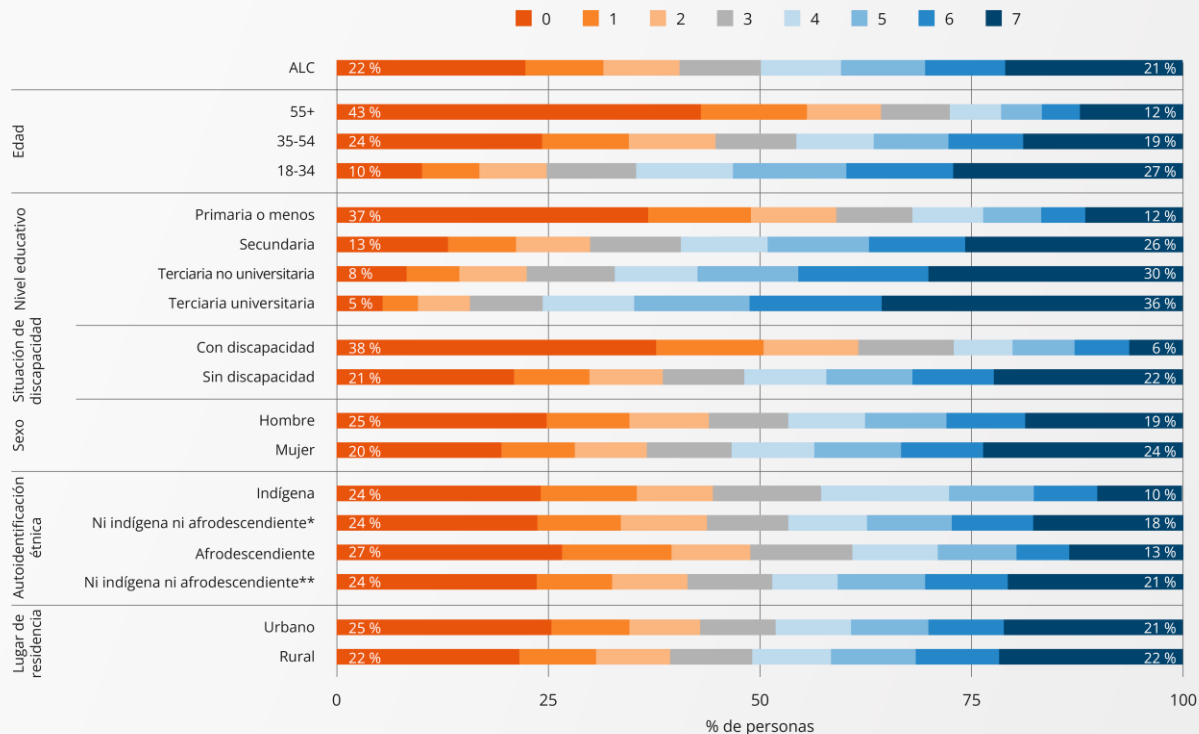
## Quienes realizan sus trámites de forma presencial o no han realizado trámites en el último año tienden a mostrar menor confianza en su capacidad para realizar tareas digitales

Número de habilidades digitales, por canal usado para el último trámite



**Las habilidades consultadas incluyen:** identificar información riesgosa para compartir en Internet; distinguir información verídica de aquella falsa; modificar opciones de privacidad en sitios web; escanear documentos; enviar correos electrónicos con archivos adjuntos; instalar aplicaciones en teléfonos móviles; e identificar palabras clave para realizar búsquedas en Internet.

# Y, por ejemplo, los más jóvenes y las personas con mayores niveles educativos son quienes mayor confianza sienten en realizar estas tareas

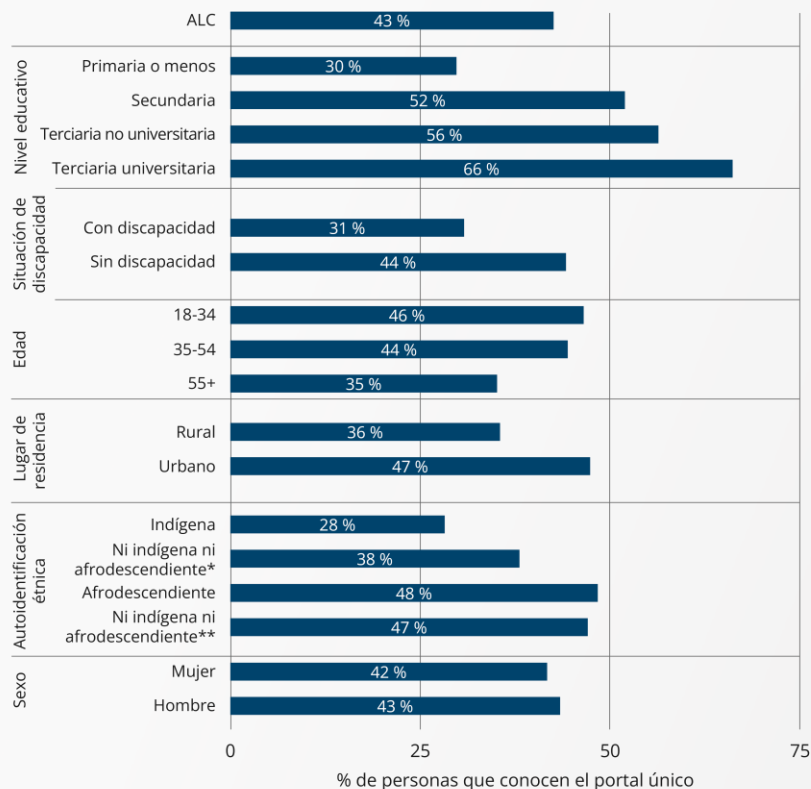


A woman with long dark hair is using a silver tablet computer. She is wearing a light-colored top. The background is a bright, out-of-focus office environment. On the left side of the image, there are decorative grey circles and a wavy line graphic.

3

**Saber** sobre la  
posibilidad de realizar  
trámites en línea

## Personas que han escuchado sobre el portal único del Gobierno, por grupo demográfico



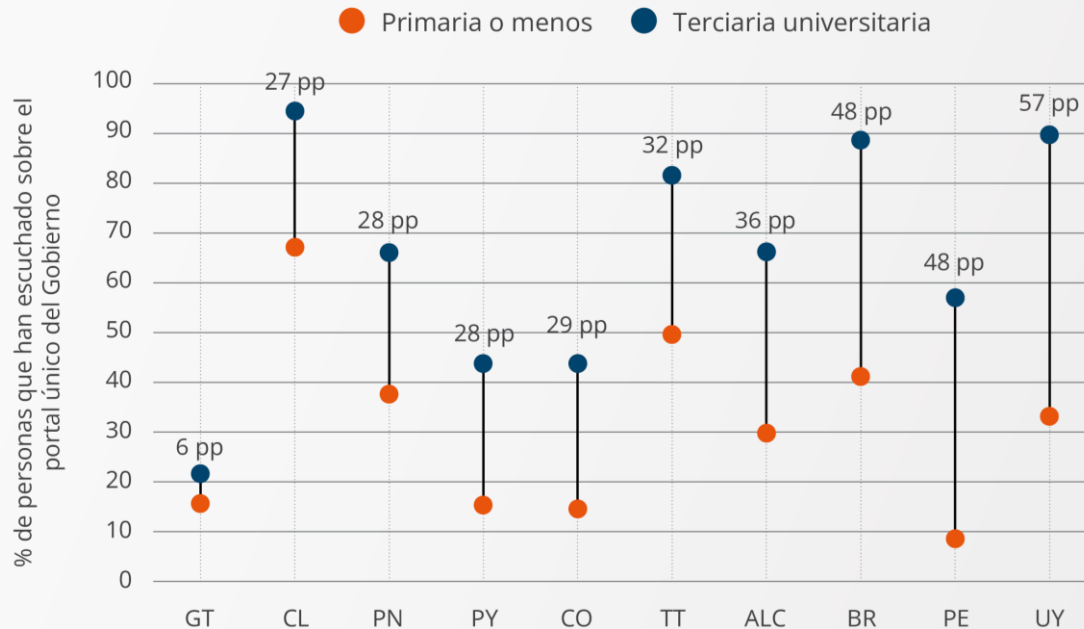
**Solo el 43% de las personas** han escuchado hablar del portal único de su país.

El grupo que más ha escuchado hablar del portal único del país es el de personas con educación universitaria o superior (66 %), mientras que la población indígena es la que menos lo conoce (28 %).

Elaboración propia usando la muestra representativa de la Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales (2025).

## Estas brechas se presencian en la mayoría de países

Personas que han escuchado sobre el portal único del Gobierno, por nivel educativo y por país



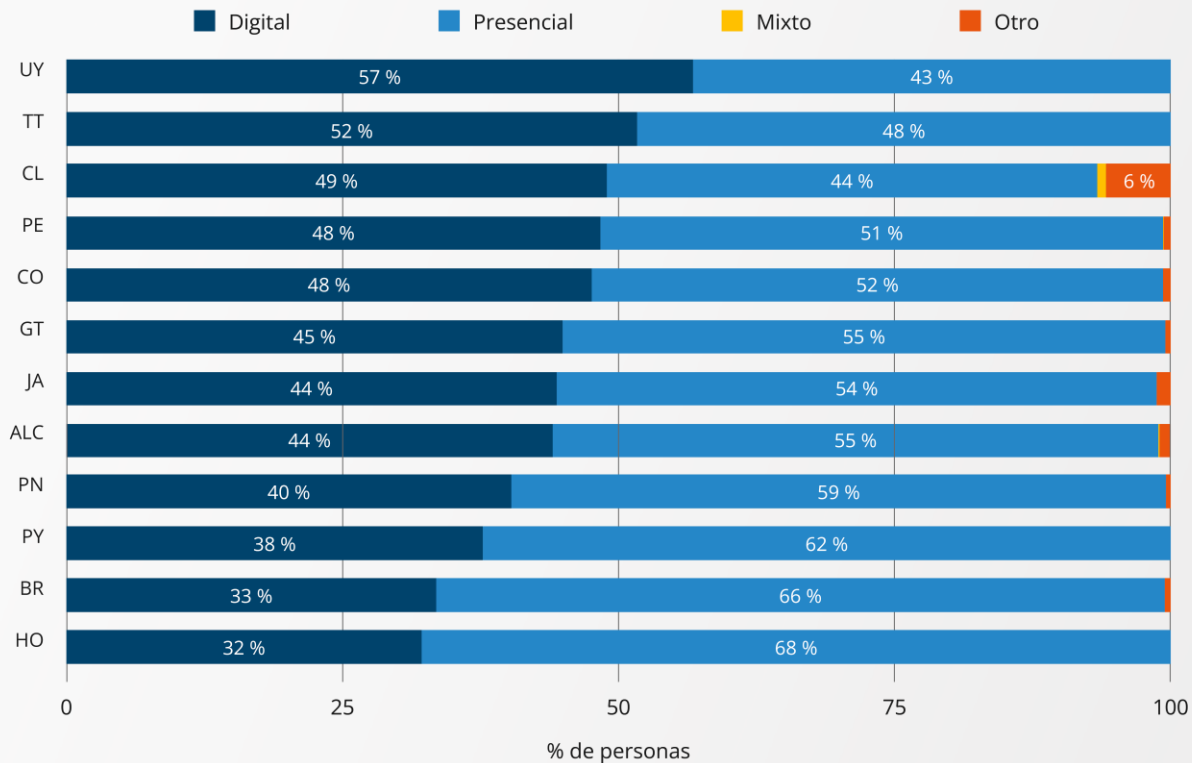


4

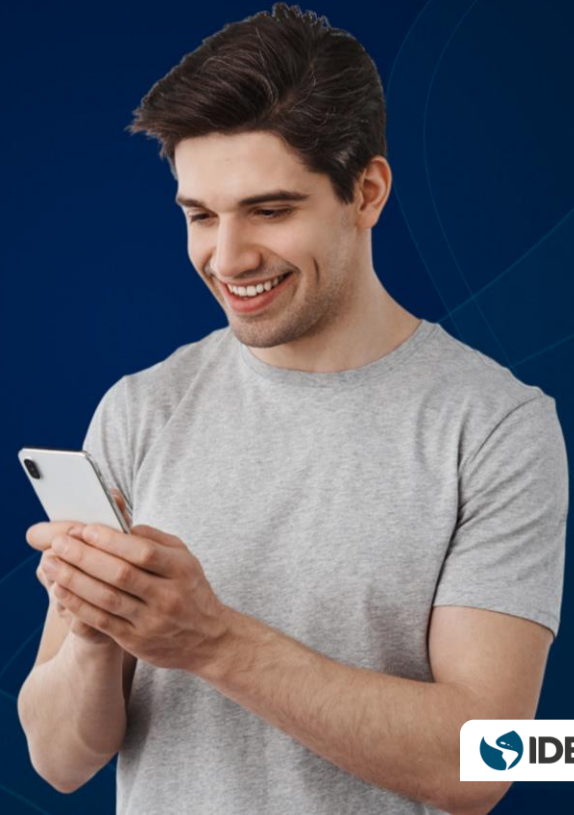
**Querer** realizar los  
trámites en línea

# La mayoría preferiría realizar su próximo trámite de manera presencial (55%)

## Canal de preferencia para la realización del próximo trámite



# ¿Por qué existen estas brechas? Factores de la oferta





1

## **Disponibilidad** de los servicios en línea



Analizando el catalogo de trámites gubernamentales para México y Brasil se encuentra:

- Mayor proporción de trámites tributarios digitalizados. **65% para México y 100% para Brasil**
- Menor proporción de trámites sociales digitalizados. **24% para México y 93% para Brasil**



2

## **Diseño inclusivo** de los servicios públicos digitales



El análisis de 20 portales gubernamentales muestra que:

- 80 % cumple con el criterio de lenguaje simple.

---

- Solo 50 % tiene correctamente etiquetado el título de la página y 35 % no cumple con la estructura ni encabezados.

---

- 53 % no utiliza texto alternativo en las imágenes.

Fuente: Elaboración de los autores a partir de Pallero, S. y Márquez, S. (2023). Reporte de accesibilidad digital de sitios web gubernamentales de países de América Latina y el Caribe. Informe de consultoría para el Banco Interamericano de Desarrollo.  
Países incluidos: Brasil, Colombia, Chile, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago y Uruguay.



3

## Prioridad **estratégica** **y gobernanza**



# 1

En 16 de los 19 países con agendas de transformación digital analizadas se identifican referencias a la igualdad de género o a grupos en situación de vulnerabilidad —como pueblos indígenas, personas en situación socioeconómica desfavorable, niñas, niños y adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad—. Sin embargo, solo en 2 países se mencionan todos estos grupos.



# 2

Las entrevistas con los entes rectores de gobierno digital revelan que, en la mayoría de los casos, no son ellos quienes lideran los procesos de digitalización. Además, suelen faltar criterios claros para priorizar cuando y qué servicios digitalizar y, si existen estos criterios, los aspectos de inclusión rara vez se consideran.

# Recomendaciones



# Recomendaciones

---

- 1 Promover la digitalización universal y el diseño amigable en plataformas móviles.
- 2 Incluir a personas diversas tanto en el diseño de servicios como en su mejora continua.
- 3 Establecer la equidad como objetivo estratégico y principio rector en los planes de transformación digital de los servicios públicos.
- 4 Empoderar a los entes rectores digitales para liderar la agenda de equidad digital, en conjunto con otros socios.

- 5 Brindar atención personalizada, focalizada en poblaciones con mayores dificultades de acceso, para fomentar la adopción de servicios digitales.
- 6 Invertir en los habilitadores claves - conectividad, habilidades digitales, dispositivos electrónicos, y consciencia de opciones digitales – en particular para grupos con bajos niveles de uso digital.
- 7 Mejorar la oferta presencial bajo principios de consolidación de oferta, accesibilidad, sencillez, cercanía, y eficiencia.

*¡Muchas  
gracias!*

Acompáñanos en el  
**lanzamiento oficial** el  
4 de noviembre

