



# ENCUESTA BRECHA DIGITAL CONSEJO DE SALUD SAN PABLO



**Brecha Digital**



# BRECHA DIGITAL

Sociedad

## Solo un 13 % de los mayores de 75 años utiliza Internet a diario

En unas semanas el Justicia de Aragón presentará a las Cortes su informe anual de 2022 y, como ya hizo en el de 2021, hará incidencia en que la exclusión digital es una de las principales carencias en el acceso a la Administración



Solo un 13 % de mayores de 75 años utiliza Internet a diario / Getty Images

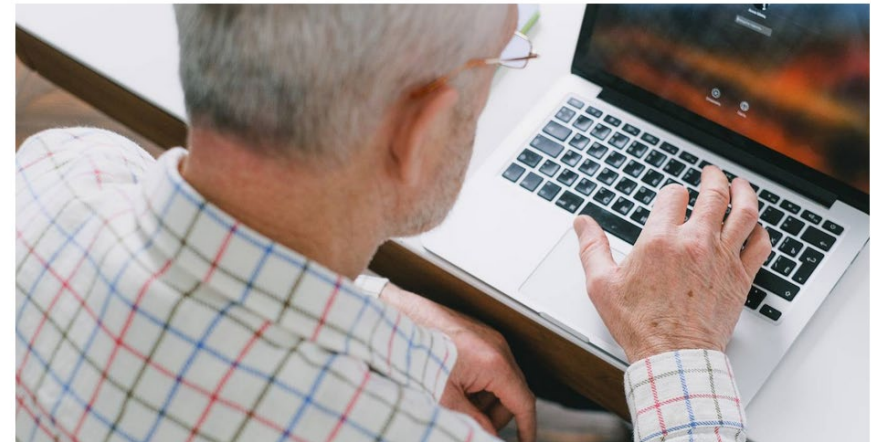


PUBLICIDAD

PUBLICIDAD

## La brecha digital, una constante tras la pandemia

Según Eurostat, entre un 65 y 74% de los usuarios de Internet con más edad tiene capacidades informáticas deficientes



# CONSECUENCIAS DE LA BRECHA DIGITAL

AISLAMIENTO

PROBLEMAS  
 ESCOLARES

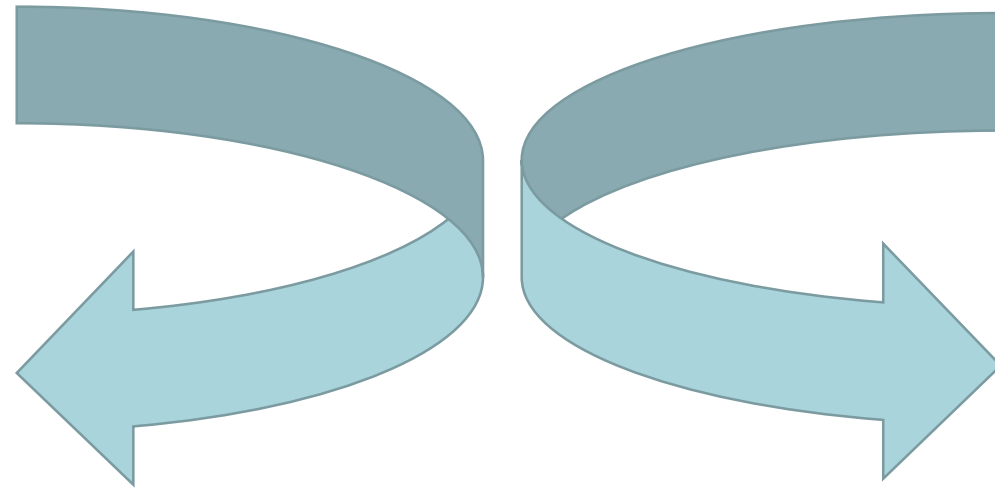


DIFICIL ACCESO A  
 SERVICIOS

PROBLEMAS CON  
 LA REALIZACIÓN  
 DE TRÁMITES

# BRECHA DIGITAL

VER LA MANERA  
DE DISMINUIR LA  
BRECHA



REIVINDICAR LA  
PRESENCIALIDAD  
DE CALIDAD

# BRECHA DIGITAL

¿Qué personas tienen más dificultades?

¿Faltan ordenadores, conexiones o capacidades?

¿La gente efectivamente prefiere la presencialidad?

¿Qué valora más la gente en la atención presencial?



# BRECHA DIGITAL



## Brecha digital y salud en San Pablo

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

### Cuestionario

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

Ordenador  Tablet  Telefono móvil  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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Servicios sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Seguridad social (IMV, alta sistema sanitario, otros...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
INAEM (demanda empleo, sellar...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
SEPE (cobro prestación desempleo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
DGA IASS (dependencia, discapacidad...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Oficinas solicitud DNI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Registros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Servicios Municipales (empadronamiento, impuestos...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Juzgados (Registro civil, abogados de oficio...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Extranjería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Hacienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Suministros energéticos (luz y gas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Banca electrónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Página web de la Seguridad social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Educación (solicitud de becas, cambios colegio...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Declaración de la renta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Servicios de empleo INAEM/SEPE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Registro electrónico Gobierno de Aragón	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Otros trámites de la página web del Gobierno de Aragón	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No lo uso
Carpeta ciudadana del Ayuntamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	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 salud  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

# Resultados

507 cuestionarios

---

## CONSEJO DE SALUD SAN PABLO

¿Quiénes somos?

Centro de Salud San Pablo

Servicios Sociales Municipales

AFDA (Asociación de Trastornos Depresivos de Aragón)

Asociación Española contra el cancer en Zaragoza

CARITAS

Ozanam

Amediar

Asociación de vecinos Lanuza- Casco Viejo

Medicos del Mundo

Centro Alba

APIP-ACAM

Secretariado gitano

Centro de Documentación del agua GDAMA

Centro de día San Blas

Casa de Juventud San Pablo

PIEE Ramón y Cajal

Colegio Santo Domingo

Colegio Carmen y San Jose

Colegio La Anunciata

Colegio Escolapios

PICH (Plan Integral del Casco Histórico)

Congumo Conciencia

Red de apoyo del Gancho

Teatro comunitario-La Imaquinaria Conferencias San Vicente de Paul

Representante de las farmacias de la zona

Veterinario de zona

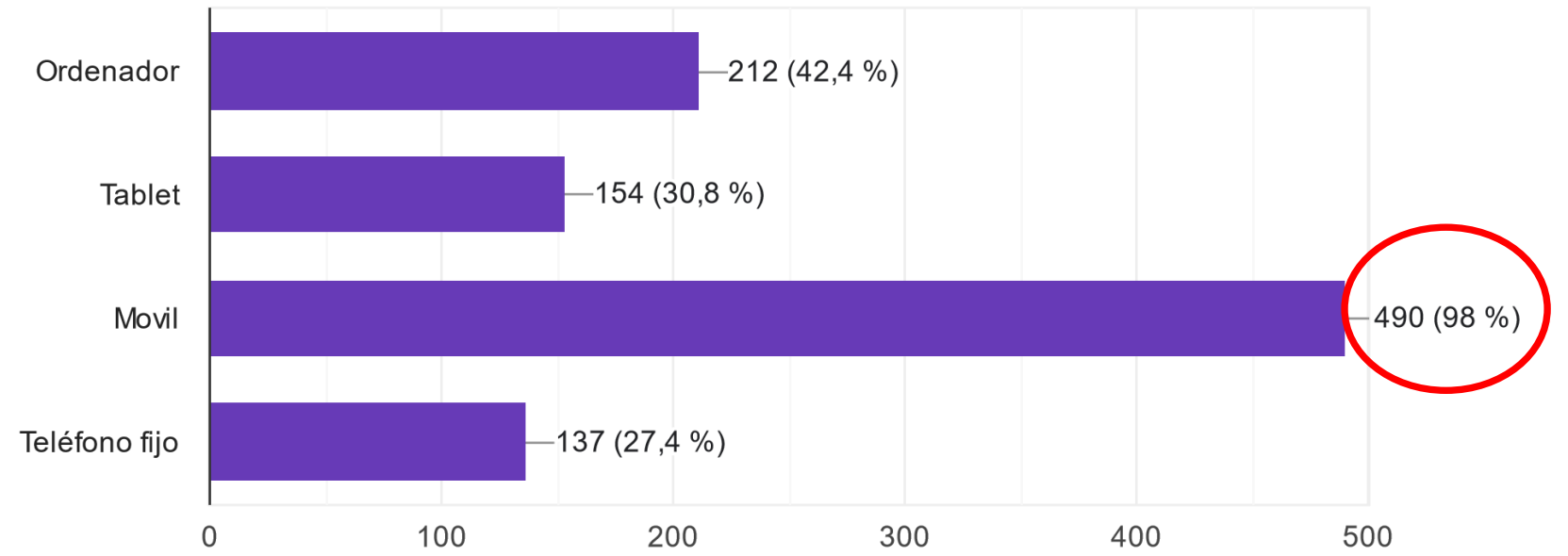
Representante de la Junta de Distrito del Casco Histórico.

Zaragoza Vivienda

Fundación Isabel Martín

# Resultados

Señala los dispositivos de que dispones (puedes marcar varios):  
500 respuestas

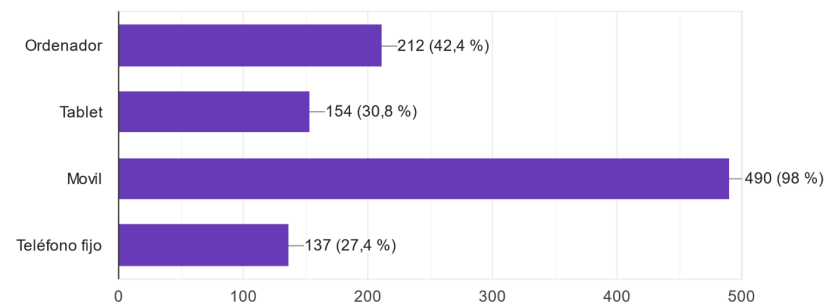




# Resultados

Señala los dispositivos de que dispones (puedes marcar varios):

500 respuestas

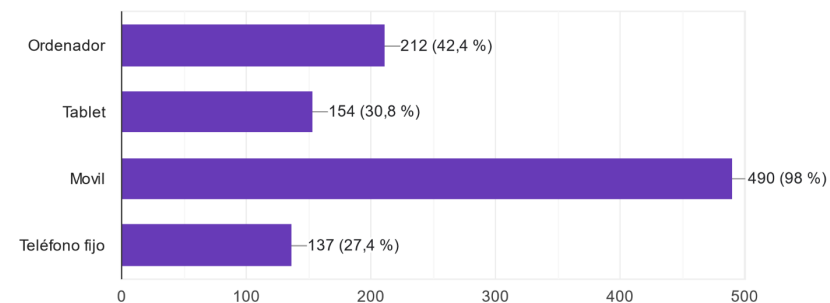


- Casi todas las personas tienen móvil. Algo menos los mayores de 65 años (90%)
- Fijo tienen sobre todo los mayores de 65 años ( 59,5% >65 años frente al 7,7% < 35 años)

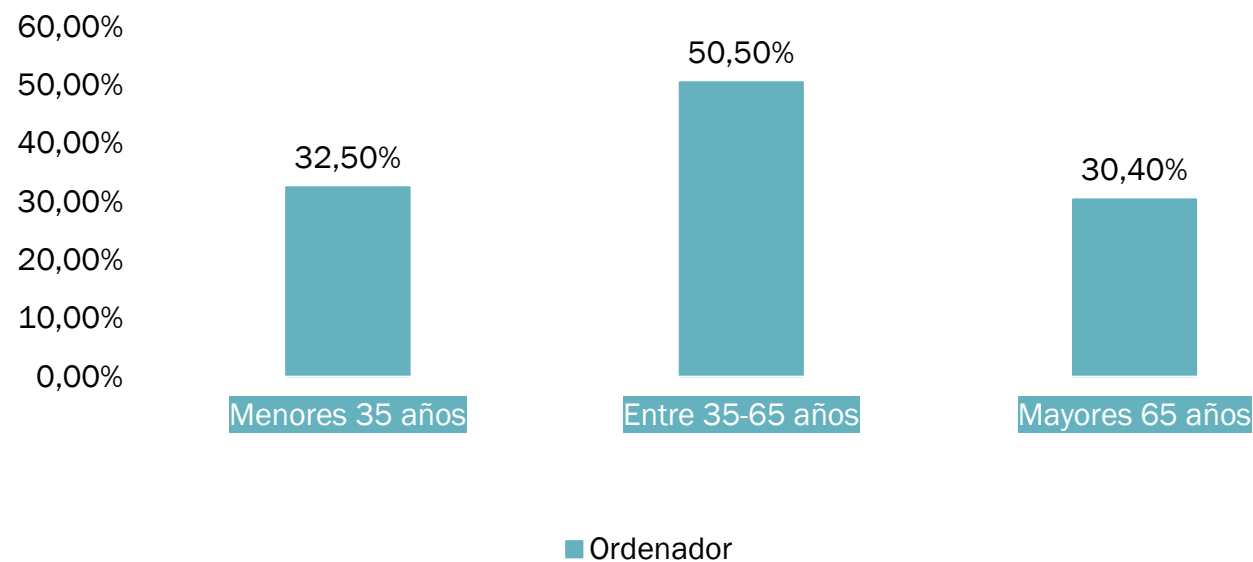
# Resultados

Señala los dispositivos de que dispones (puedes marcar varios):

500 respuestas



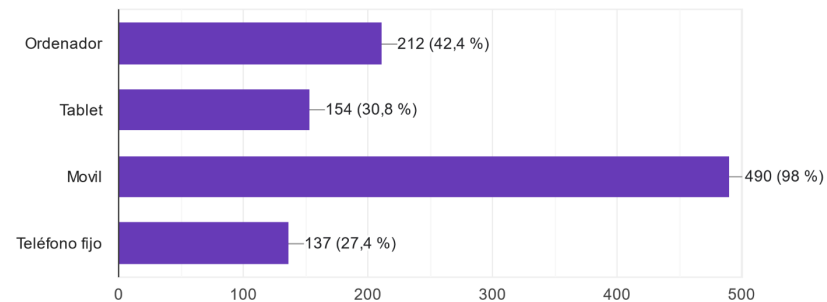
- Los españoles tienen más ordenador que los inmigrantes (51,5% vs 28,7%).:



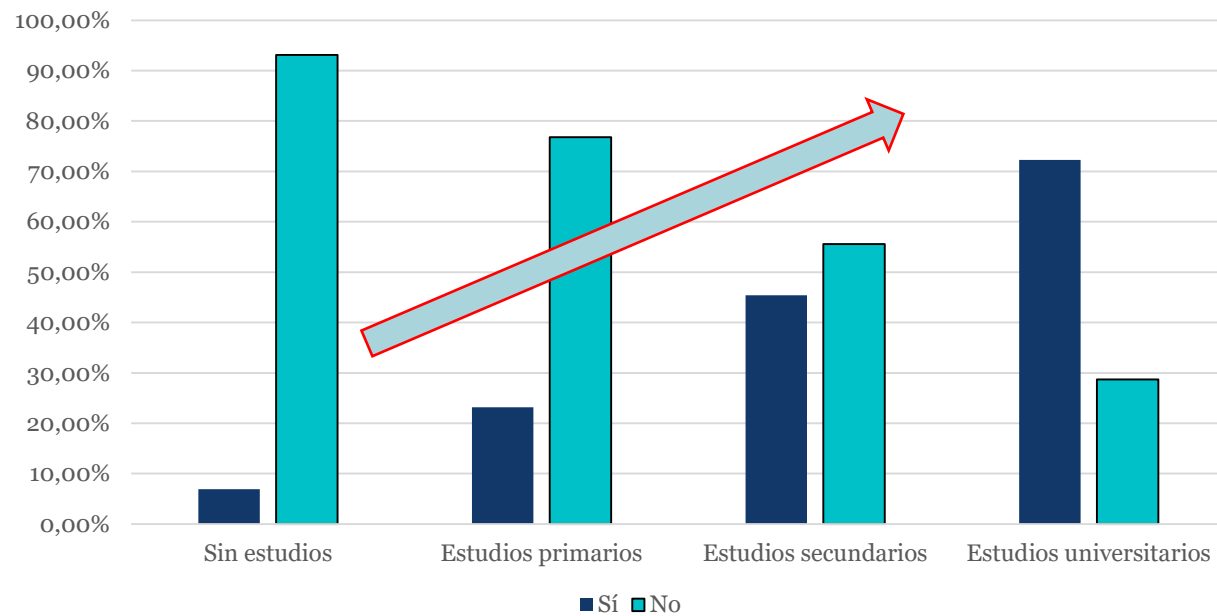
# Resultados

Señala los dispositivos de que dispones (puedes marcar varios):

500 respuestas



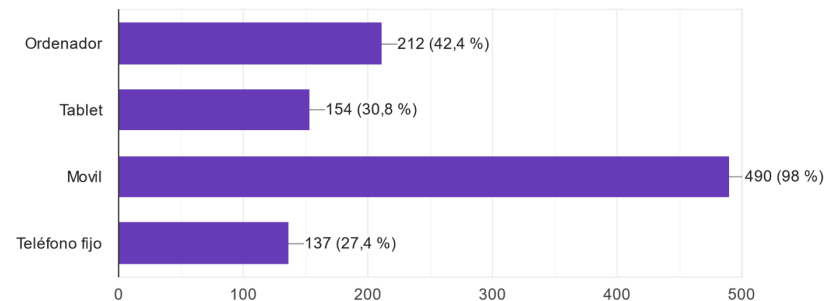
### Tenencia de ordenador en función de nivel de estudios



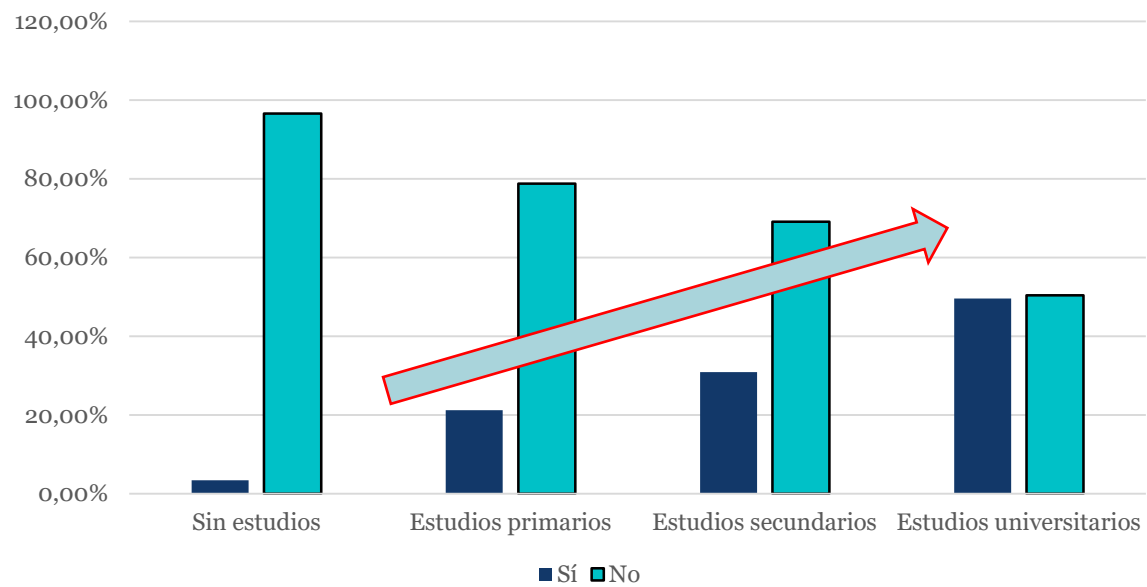
# Resultados

Señala los dispositivos de que dispones (puedes marcar varios):

500 respuestas



### Tenencia de tablet en función de nivel de estudios



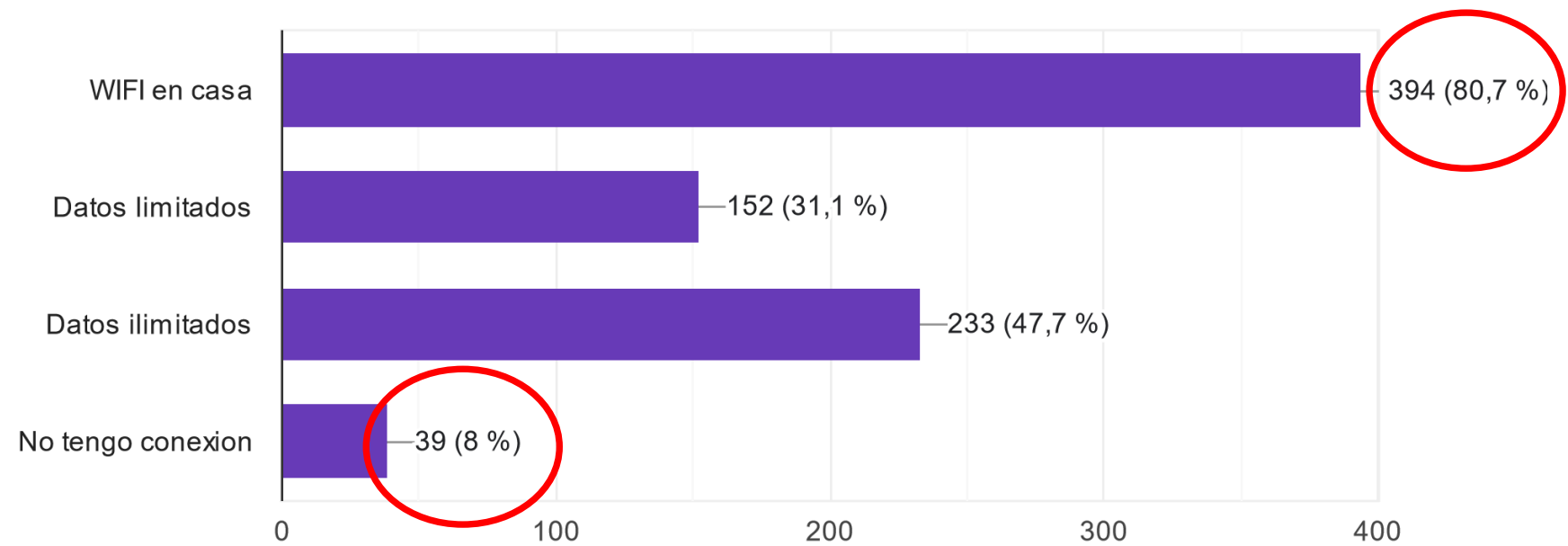
Más Tablet los españoles y las personas que trabajan remuneradamente

No diferencias según edad ni sexo

# Resultados

¿Que tipo de conexión a internet tienes? Marca todos los que tengas.

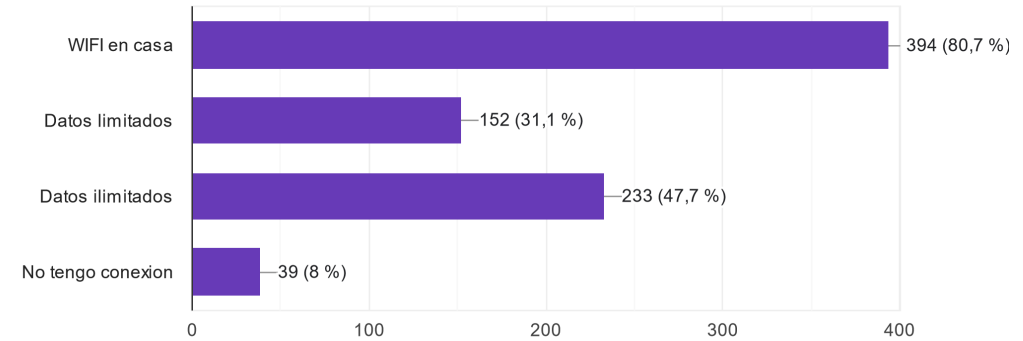
488 respuestas



# Resultados

¿Que tipo de conexión a internet tienes? Marca todos los que tengas.

488 respuestas

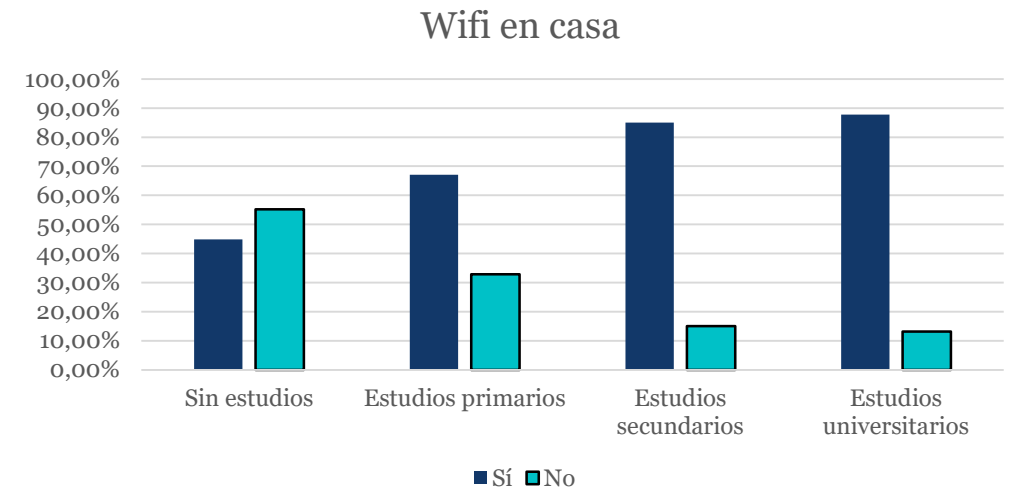


## WIFI EN CASA SE RELACIONA:

- EDAD
- NIVEL DE ESTUDIOS.
- SITUACION LABORAL.

## NO CONEXIÓN SE RELACIONA:

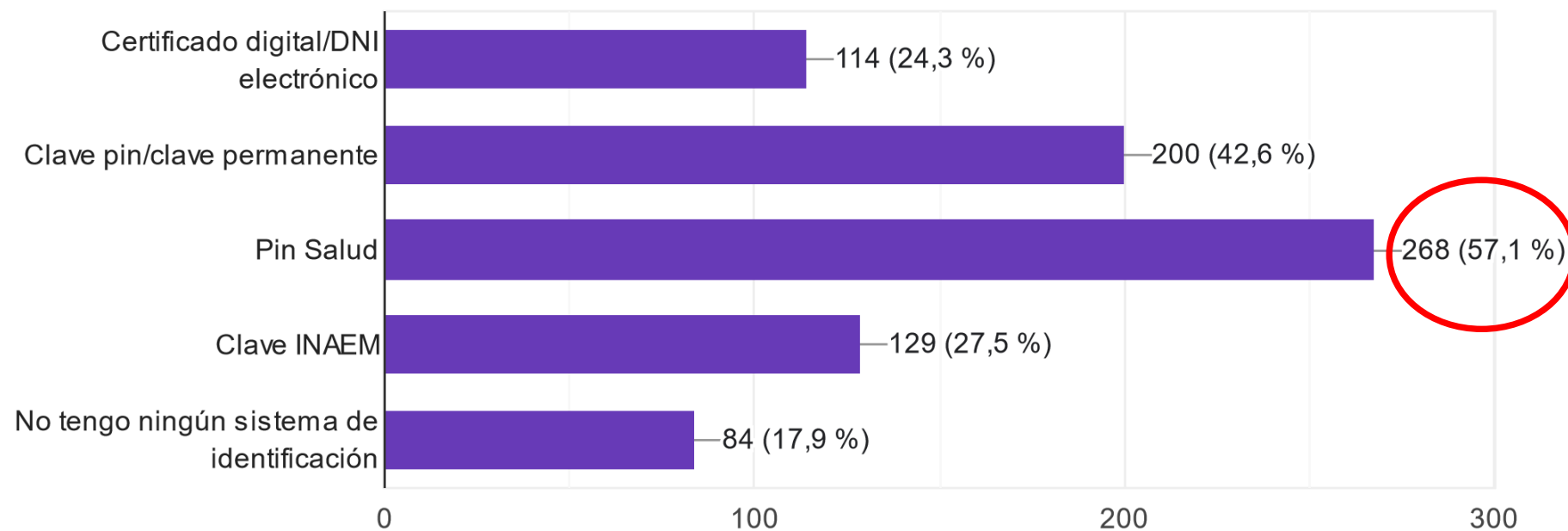
- EDAD
- NIVEL DE ESTUDIOS.
- SITUACION LABORAL.



# Resultados

Señala los sistemas de identificación digital de qué dispones:

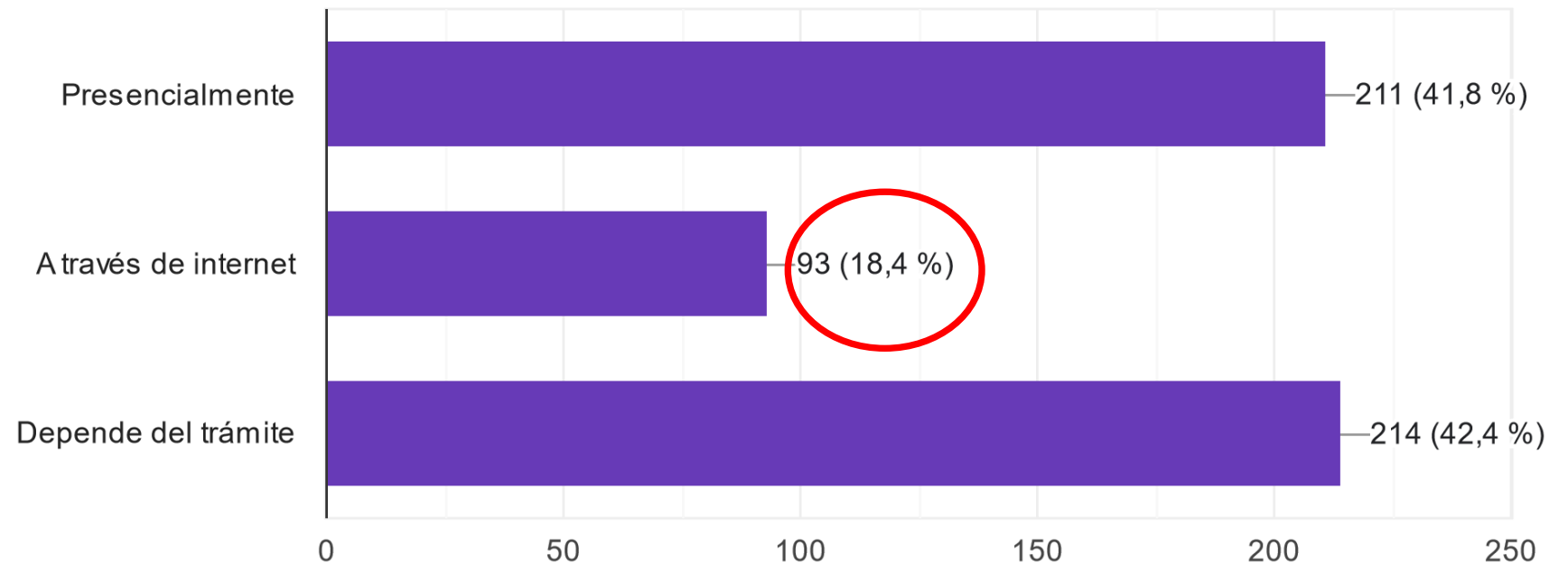
469 respuestas



# Resultados

¿Cómo prefieres hacer los trámites administrativos?

505 respuestas





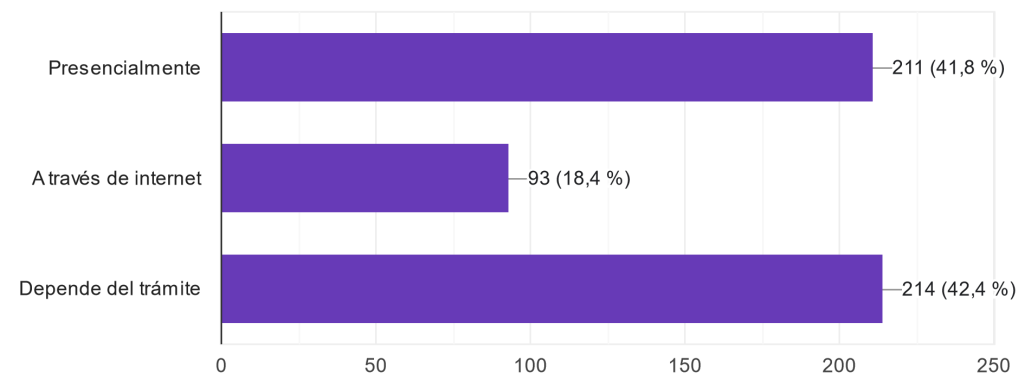
# Resultados

LA PREFERENCIA PRESENCIAL SE RELACIONA CON:

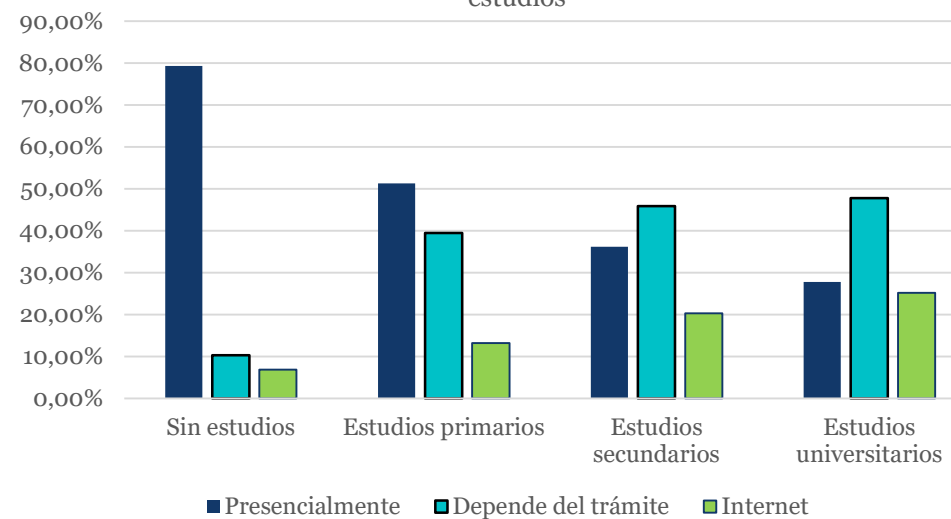
- EDAD
- NIVEL DE ESTUDIOS.
- SITUACION LABORAL.

¿Cómo prefieres hacer los trámites administrativos?

505 respuestas



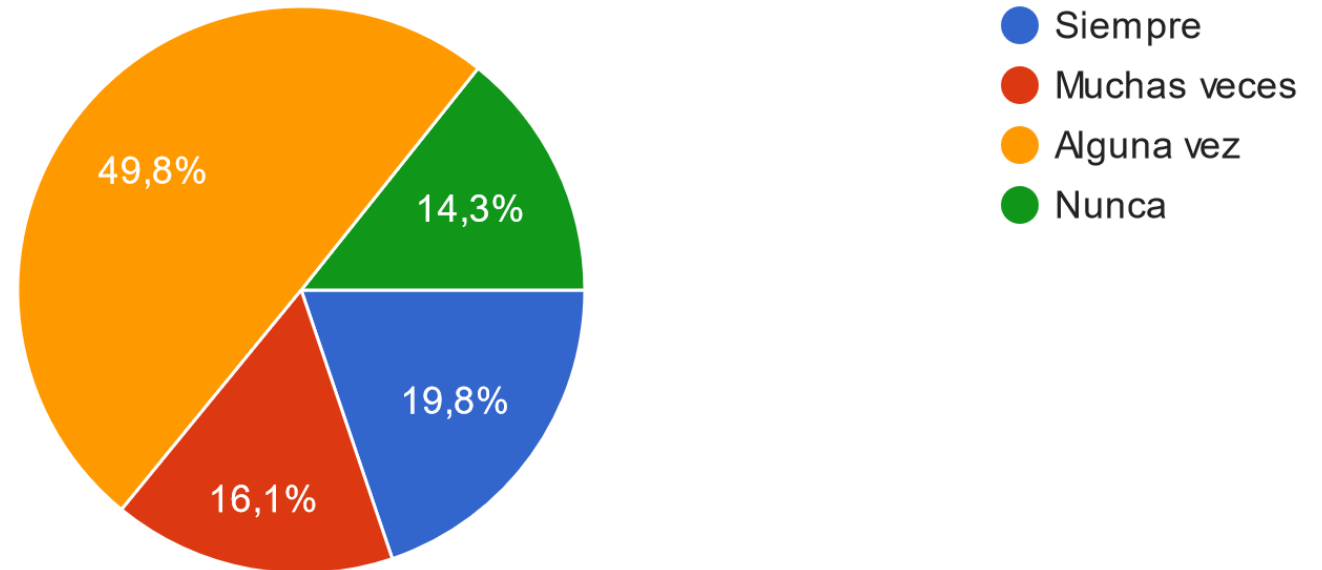
Preferencia en la realización de trámites en función del nivel de estudios



# Resultados

En el caso de tener que hacer trámites por internet, ¿necesitas ayuda?

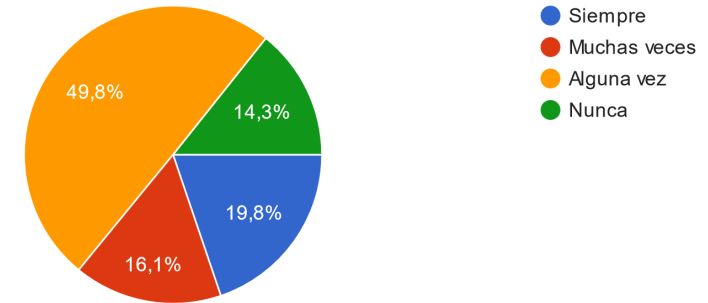
490 respuestas



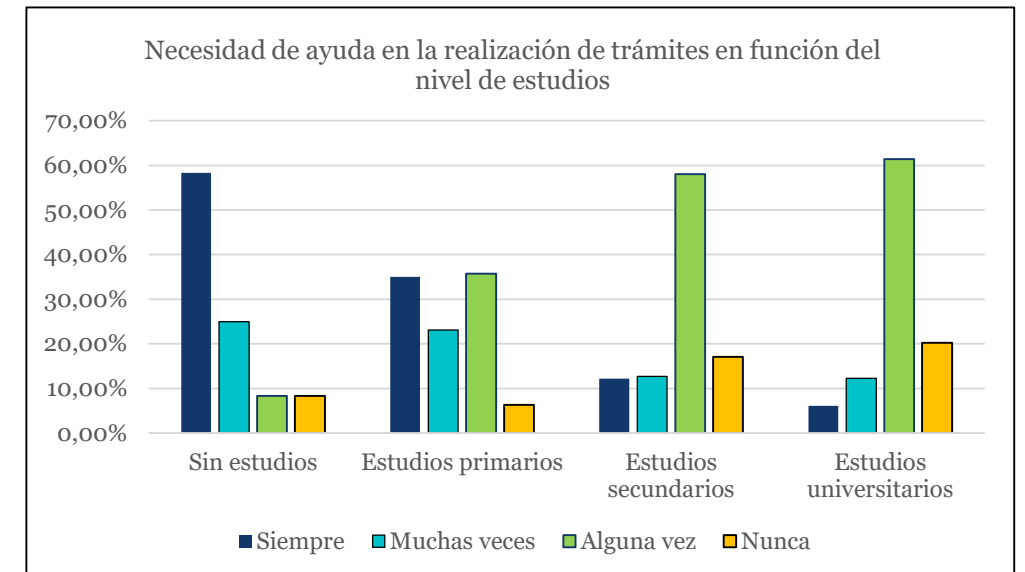
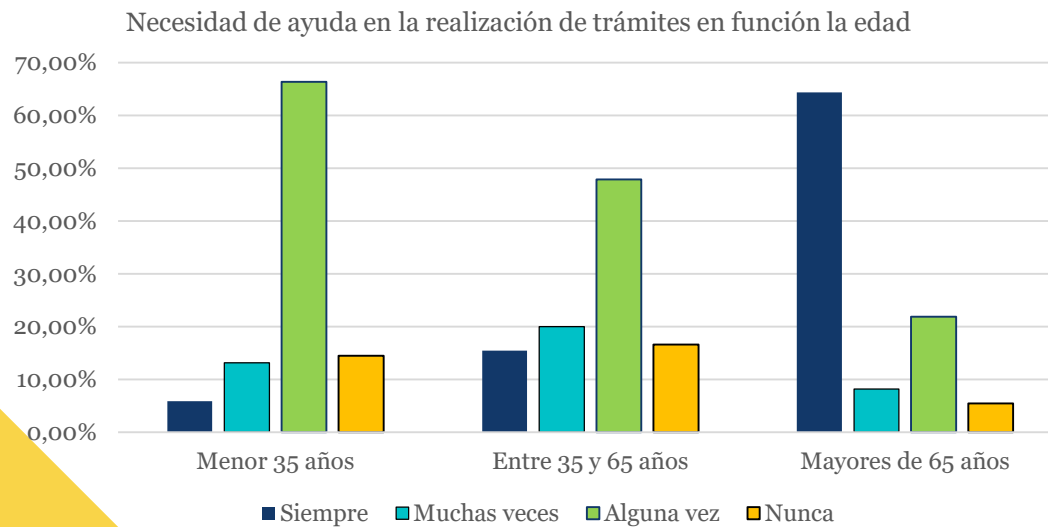
En el caso de tener que hacer trámites por internet, ¿necesitas ayuda?

490 respuestas

# Resultados



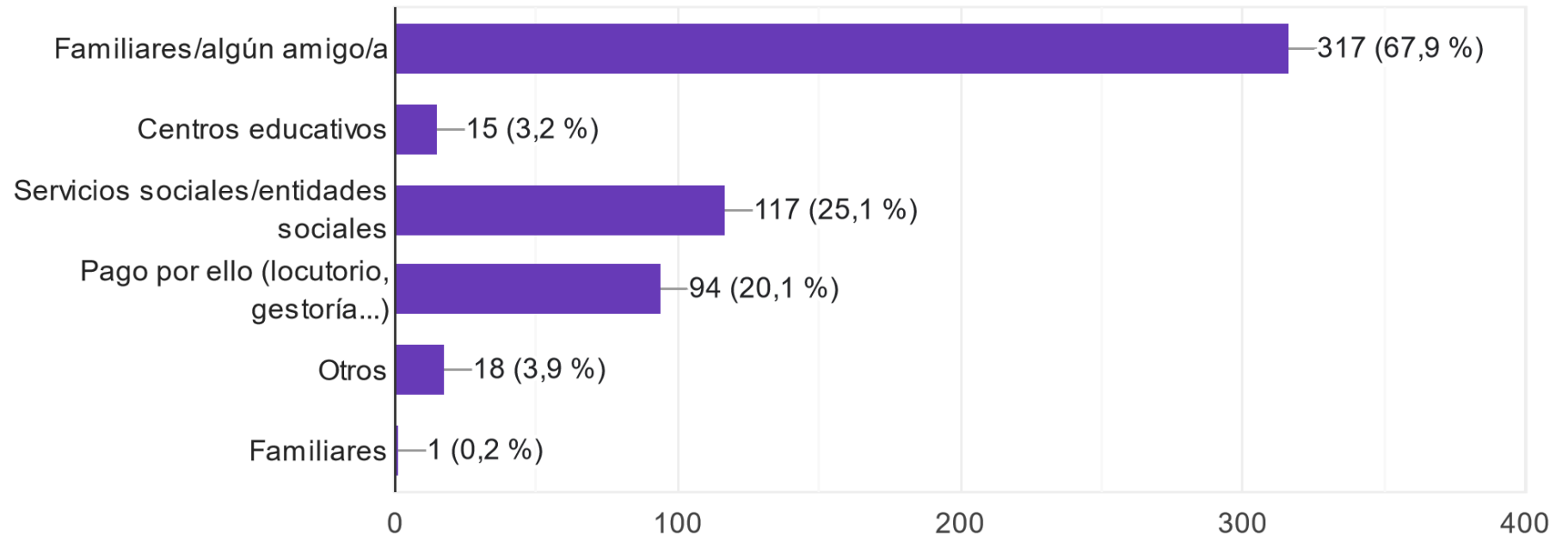
RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RELACIÓN NO SIGNIFICATIVA
Tramos de edad Procedencia Situación laboral Nivel de estudios	Género



# Resultados

En el caso de necesitar ayuda para los trámites on line, ¿a quien sueles recurrir?

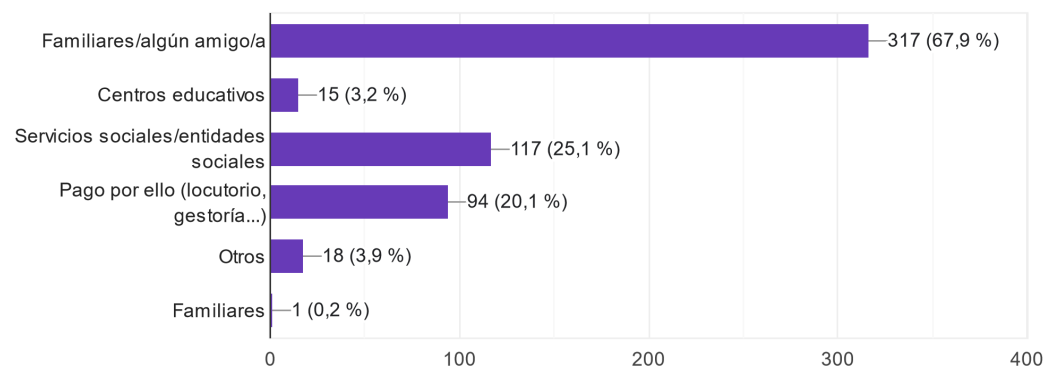
467 respuestas



# Resultados

En el caso de necesitar ayuda para los trámites on line, ¿a quien sueles recurrir?

467 respuestas



Piden ayuda a familiares sobre todo los > 65 años.

Piden mas ayuda a familiares los españoles que los inmigrantes.

Pagan poco por la realización de trámites los > 65 años.

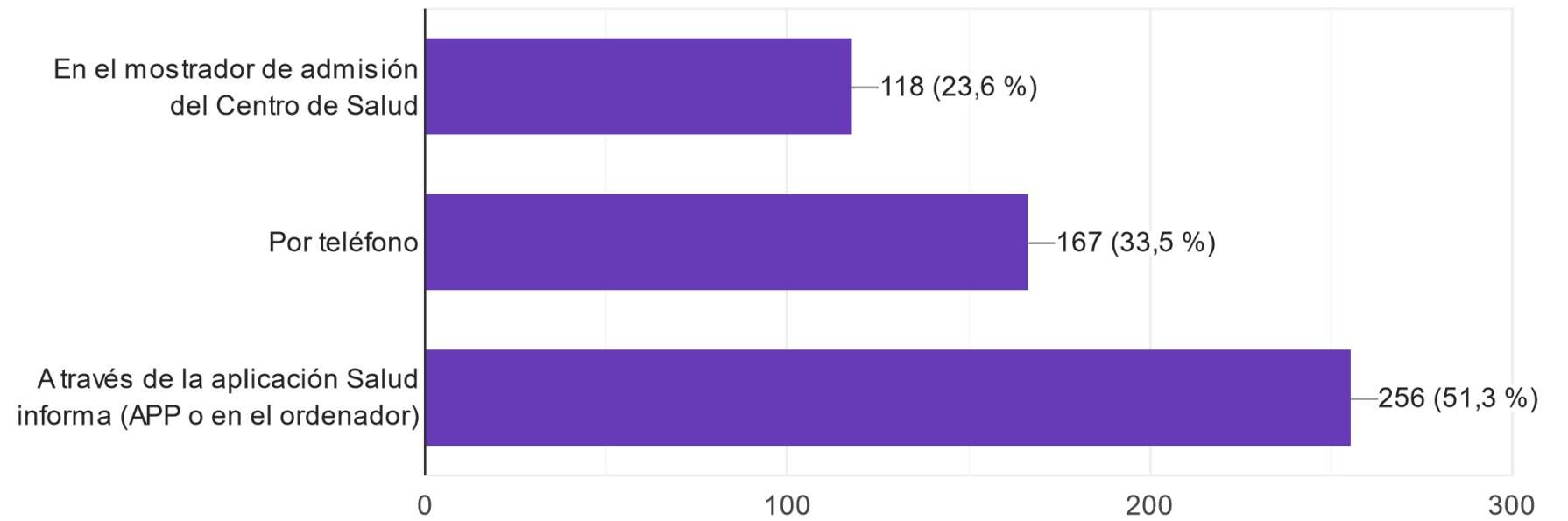
Pagan más por la realización de los trámites las personas inmigrantes que las españolas

Pagan mas las personas sin estudios que las personas universitarias.

# Resultados

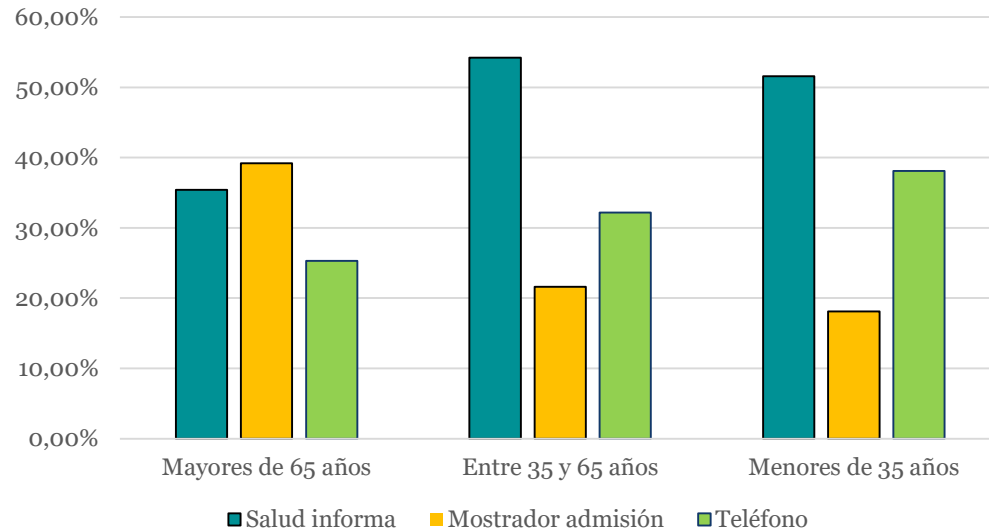
¿Cómo sueles pedir cita en el Centro de Salud?

499 respuestas



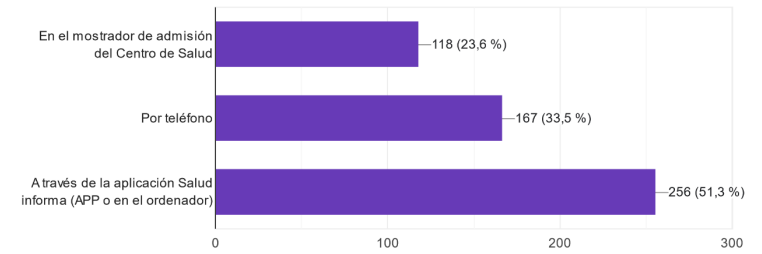
# Resultados

Manera de solicitar cita en función de los tramos de edad

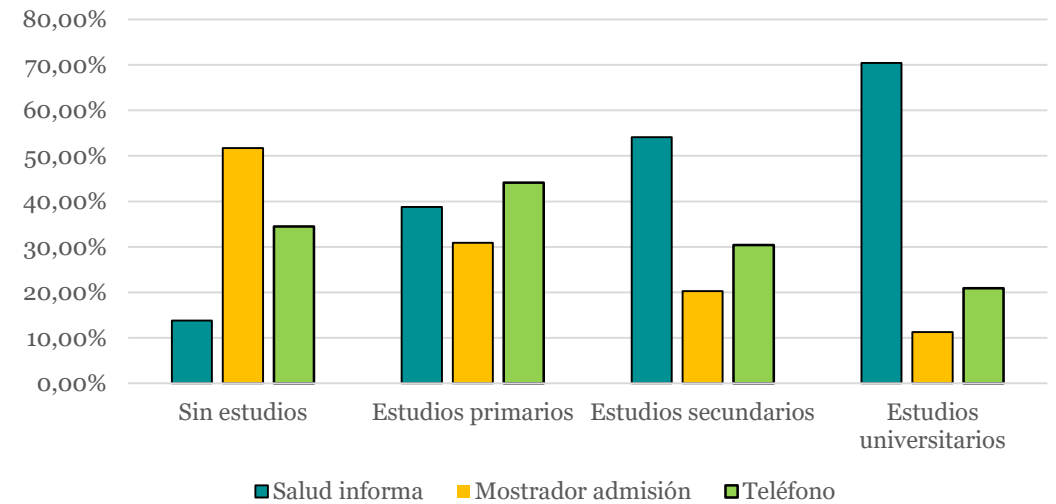


¿Cómo sueles pedir cita en el Centro de Salud?

499 respuestas



Solicitan cita a través de la Aplicación Salud informa o en mostrador en función del nivel de estudios



# Resultados

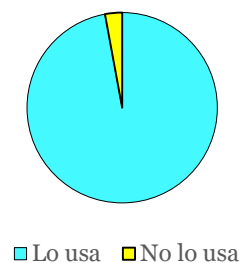
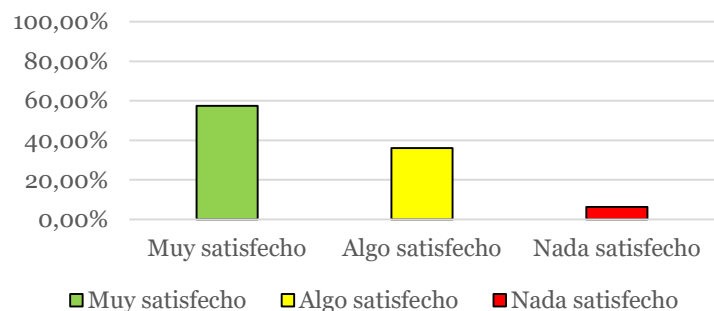
Mejor valorados:

- Centro de salud
- INAEM
- Oficinas DNI
- Servicios municipales (padron...)

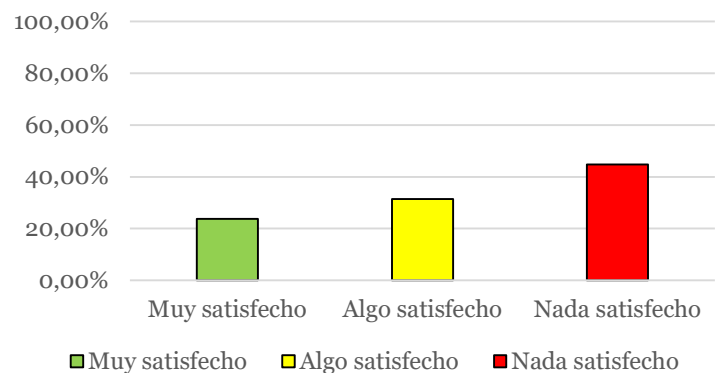
Peor valorados:

- Seguridad social
- Extranjeria

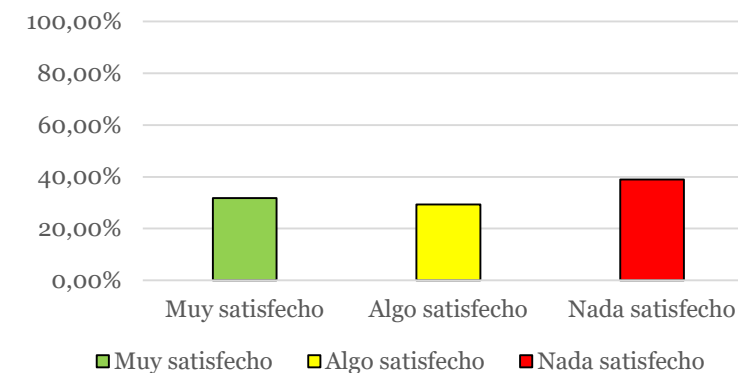
Satisfacción con la facilidad para conseguir cita en el Centro de Salud



Satisfacción con la facilidad para conseguir cita en Seguridad social



Satisfacción con la facilidad para conseguir cita en Ofinas extranjería





# Resultados

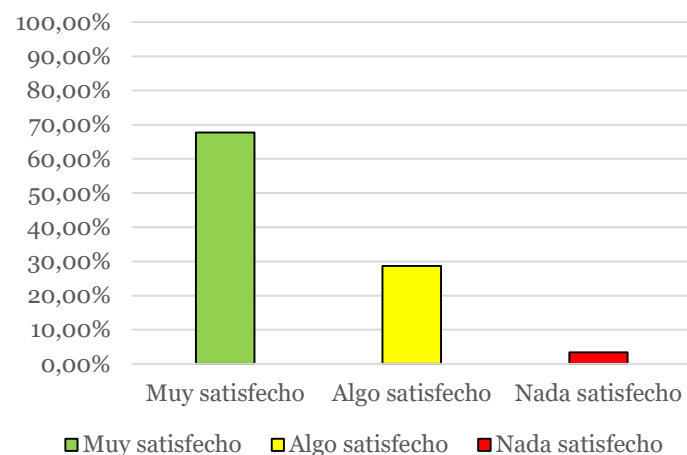
Mejor valorados:

- Salud informa
- Banca electrónica
- Educaragón
- Hacienda
- INAEM

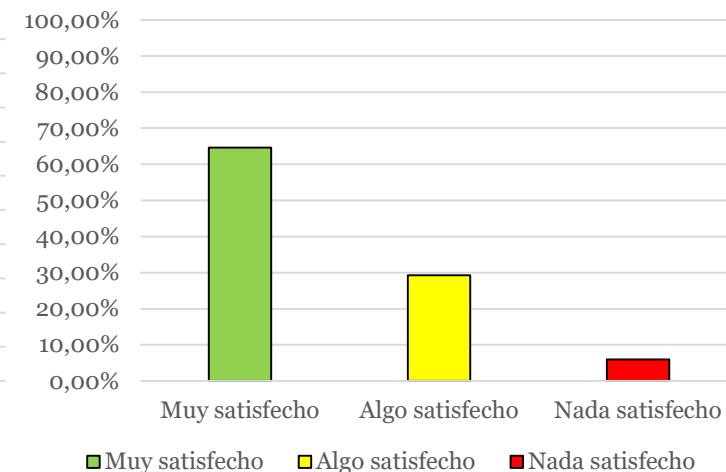
Peor valorada:

- Seguridad social

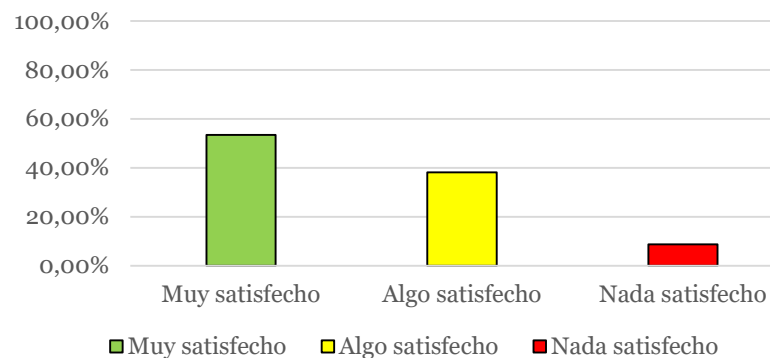
Satisfacción con la aplicación Salud Informa



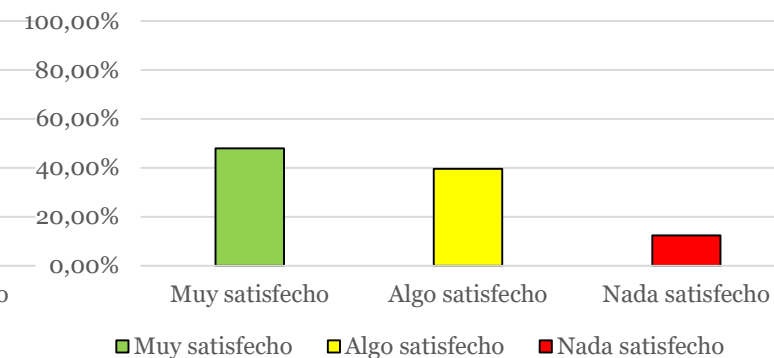
Satisfacción con la Banca electrónica



Satisfacción con la página web de Hacienda



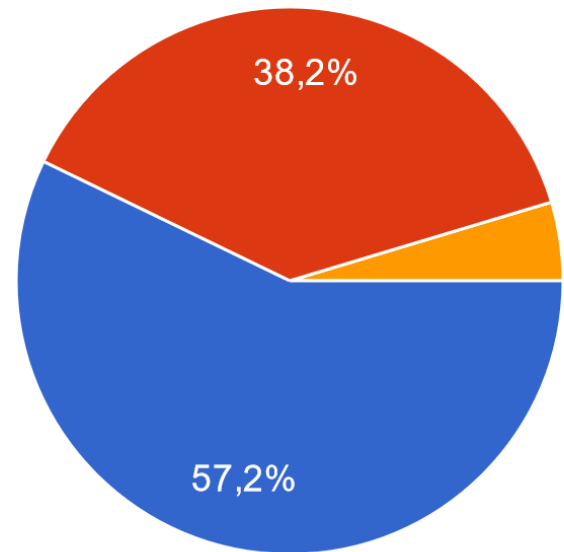
Satisfacción con la página web de Educaragón



# Resultados

---

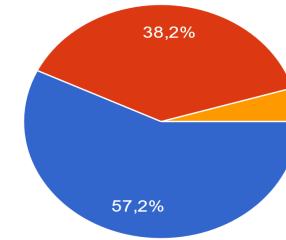
Marca lo que más valoras cuando te atienden presencialmente  
474 respuestas



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

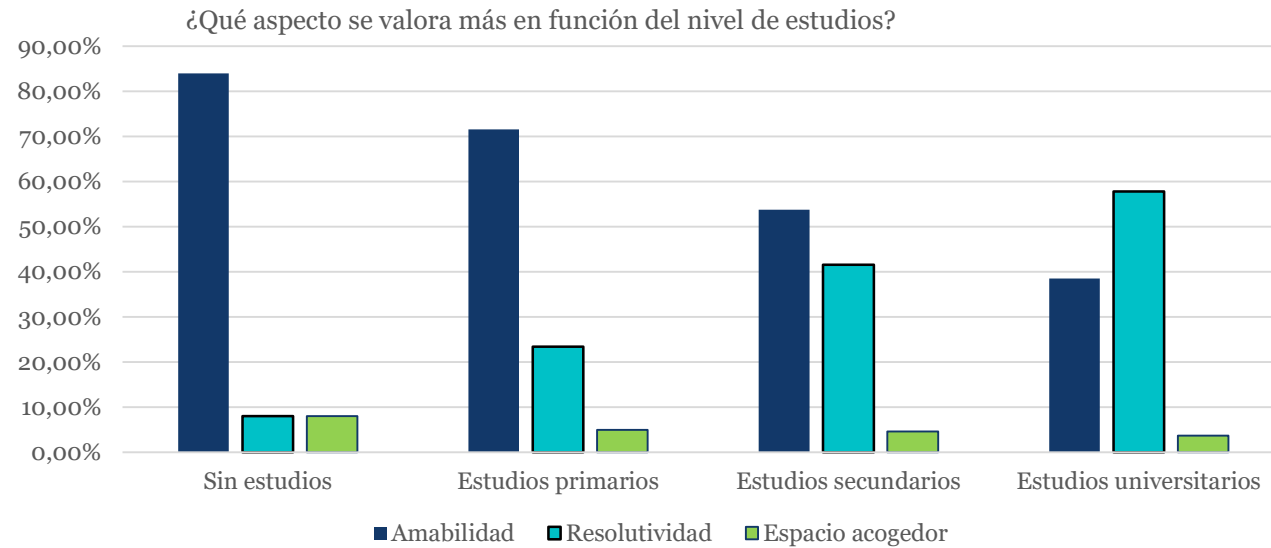
# Resultados

Marca lo que más valoras cuando te atienden presencialmente  
474 respuestas



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

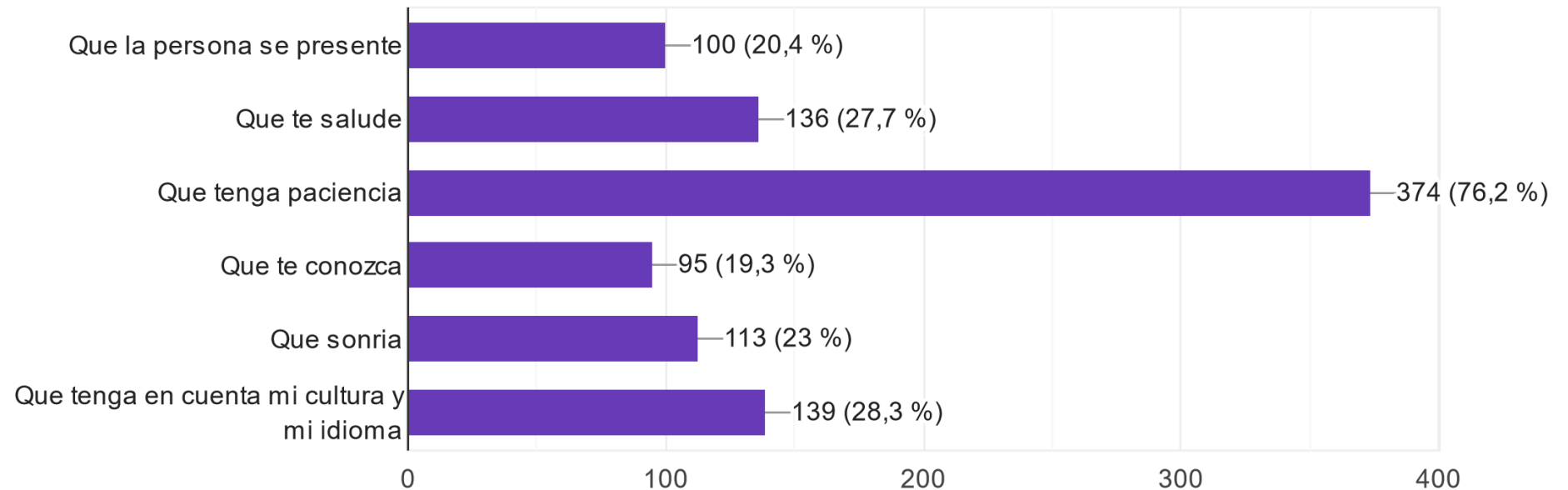
Valoran más la amabilidad los inmigrantes.  
Los españoles valoran más que la persona sea resolutiva  
Las personas que trabajan remuneradamente valoran más que la persona sea resolutiva.



# Resultados

De las siguientes marca las dos cosas que más valoras en la persona que te atiende.

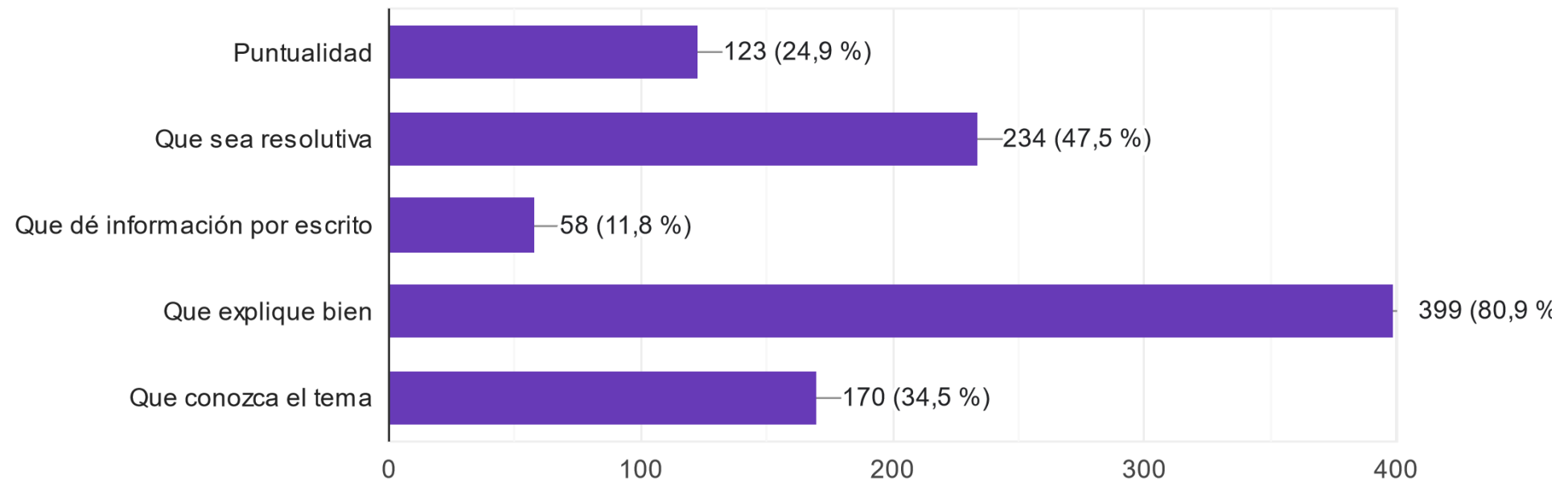
491 respuestas



# Resultados

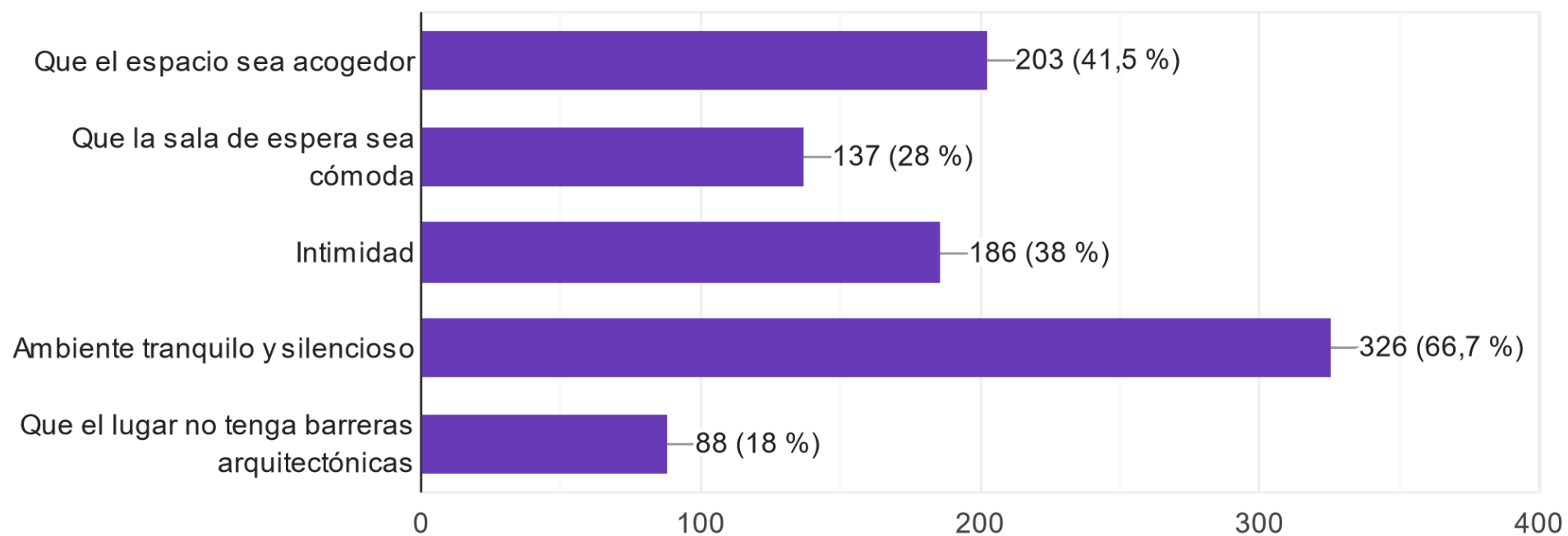
De las siguientes marca otras dos cosas que más valoras en la persona que te atiende.

493 respuestas



# Resultados

De las siguientes marca las dos cosas que más valoras en el espacio en que se te atiende.  
489 respuestas



# 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.
- ✓ 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.

# CONCLUSIONES

- ✓ 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.



# BRECHA DIGITAL

