



# El 45% de los españoles utiliza tarjetas como método de pago a las administraciones, según un informe



AGENCIAS

Publicado: 26/11/24 | 14:02



MADRID, 26 (EUROPA PRESS)

El 60% de los ciudadanos y empresas en España prefiere realizar sus gestiones con las administraciones públicas de manera digital y el 45% de los ciudadanos opta por el pago con tarjeta al realizar esas gestiones administrativas, mientras que el 22% prefiere el cargo en cuenta, según recoge la segunda edición del informe 'Digitalización de

los medios de pago en las Administraciones Públicas', elaborado por Payment Innovation Hub y Afi, en colaboración con CaixaBank y Visa.

El informe, presentado hoy en una jornada de debate, se centra en el rol transformador de la digitalización dentro del sector público en España, enfatizando en los medios de pago y propone medidas para avanzar poniendo al ciudadano en el centro con el objetivo de mejorar la eficiencia en la relación entre ciudadanos, empresas y administraciones, e identificar las oportunidades y los desafíos.

"La accesibilidad, la simplicidad y la seguridad son pilares fundamentales para avanzar en la transformación digital del sector público. Este estudio propone una hoja de ruta propositiva que, mediante el uso de pagos digitales, facilite el desarrollo de una administración más óptima, cercana y enfocada en satisfacer las necesidades de ciudadanos y empresas", ha señalado la directora general del Payment Innovation Hub, Silvana Churruca.

Según los datos del estudio, un 64% de la población española cuenta con competencias digitales básicas, superando la media de la UE en diez puntos (54%) y en cuanto a materia de servicios públicos digitales, España ocupa el quinto puesto de la UE con una puntuación de 83,5, muy por encima de la media de la UE (67,3).

No obstante, el mismo informe indica que persisten barreras técnicas, como la necesidad de unificar procesos entre plataformas, ampliar las opciones de identificación y mejorar la accesibilidad de los sitios web.

Se apunta, además, que España lidera la caída del uso de dinero efectivo en Europa y se alude al informe SPACE, realizado por el Banco Central Europeo a finales de 2022, que apuntaba que en 2017 se realizaba el 87% de transacciones de pago en efectivo, mientras que en 2022 se había reducido al 65%.

Para la socia del área de Finanzas Públicas de Afi, Carmen López, que España sea "líder" en el descenso del pago en efectivo "da una señal clara" a las Administraciones Públicas de que ciudadanos y empresas prefieren el pago digital. "Es el momento de aprovechar todas sus ventajas para mejorar la competitividad del país", ha defendido.

Pese a que casi la mitad de los ciudadanos opta por el pago con tarjeta al realizar gestiones administrativas y a que el 22% prefiere el cargo en cuenta, para recibir fondos, la mayoría opta por transferencia bancaria. Las personas mayores de 55 años prefieren la domiciliación bancaria, destacando la necesidad de ofrecer opciones flexibles adaptadas a diferentes grupos.

A pesar de los avances, el 60,9% de los usuarios experimenta problemas al interactuar digitalmente con las administraciones, y señala y enfatiza dificultades técnicas en los sitios web y problemas de seguridad. Entre las barreras de acceso más comunes se encuentran las dificultades en la navegación, problemas con la firma electrónica y limitaciones para acceder desde dispositivos móviles.

El estudio recomienda la importancia de la experiencia usuario como criterio básico de diseño de los servicios públicos digitales, avanzar hacia una plataforma única para la gestión de trámites y pagos en línea, y aprovechar soluciones ya existentes, como -citan- 'Mi Carpeta Ciudadana' y 'Dehú'. Así, considera que la integración de una plataforma única reduciría la multiplicidad de procedimientos y mejoraría la accesibilidad.

En este contexto, el informe analiza también los programas de ayudas sociales, y sugiere medios de pago alternativos, como tarjetas monedero, que aumenten la eficiencia y flexibilidad en la distribución de ayudas.

"La digitalización de los pagos en la Administración Pública optimiza los procesos y promueve la transparencia y la eficiencia. La transformación digital ha dejado de ser

una tendencia exclusiva del sector privado y ha llegado con fuerza al ámbito público y debe seguir creciendo y evolucionando para que la relación con la Administración sea más ágil y accesible. En este sentido, los pagos digitales funcionan como impulsor de este cambio, facilitando la innovación y fomentando un entorno más dinámico y eficiente", ha defendido el director general de Visa en España, Eduardo Prieto.

Para el director de Institutional Banking de CaixaBank, Javier Broncano, la digitalización de los medios de pago "permite estrechar la cercanía de las entidades y las Administraciones Públicas con la sociedad, ya que simplifica los trámites y los hace más accesibles, de manera que contribuye a construir una relación de confianza".

En este sentido, Broncano ha afirmado que "las entidades y administraciones públicas debemos aportar soluciones innovadoras que ayuden a democratizar el acceso a los servicios públicos, al mismo tiempo que eliminen barreras y fomenten una gestión más responsable y sostenible en beneficio de toda la sociedad".

## UNA ADMINISTRACIÓN MÁS DIGITAL E INCLUSIVA

El informe subraya la importancia de adoptar medidas que reduzcan la brecha digital, mejoren la accesibilidad y ofrezcan una experiencia de usuario optimizada. Entre las recomendaciones, se sugiere revisar la normativa para incorporar más medios de pago digitales y mejorar la interoperabilidad entre sistemas.

En definitiva, la digitalización en las administraciones públicas "no solo incrementa la eficiencia y la seguridad en los pagos, sino que también representa un paso hacia una administración más centrada en el ciudadano hacia un servicio público más accesible, fiable y adaptado a las necesidades actuales", defiende.