

Mi Carpeta Ciudadana Experiencia piloto y próximos pasos

14 de diciembre de 2022

España | digital ²⁰₂₆ 

Índice

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	MI CARPETA CIUDADANA.....	1
1.2	ACCESO Y CANALES	3
1.2.1	App móvil.....	3
1.2.2	Portal web.....	4
1.2.3	Asistente virtual Ada en web.....	5
1.3	MODELOS DE ACCESO A LOS DATOS	6
1.4	ADMINISTRACIONES INCORPORADAS	7
1.4.1	Datos personales	7
1.4.2	Citas previas y vencimientos de documentación	7
1.4.3	Expedientes en curso.....	8
1.4.4	Notificaciones y comunicaciones electrónicas	9
2	PROGRAMA PILOTO.....	10
2.1	UNA MIRADA A LA IMPLANTACIÓN DE MI CARPETA CIUDADANA	10
2.2	BALANCE Y LOGROS.....	10
2.2.1	Acceso y uso de la aplicación.....	12
3	PRINCIPALES IMPACTOS.....	15
4	CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PASOS	17

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Mi Carpeta Ciudadana

Mi Carpeta Ciudadana es la **primera gran aplicación móvil que se libera dentro del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025**. Este Plan persigue acercar las Administraciones Públicas a la ciudadanía, y entre sus metas está que el 50% de los servicios públicos digitales sean accesibles a través del teléfono móvil en 2025.

Mi Carpeta Ciudadana es una versión mejorada del servicio puesto en marcha en 2016, que ahora incorpora además de un **portal web**, una **aplicación móvil** para la mayor accesibilidad de la ciudadanía a su información a través de diferentes canales, permitiéndole elegir aquel que mejor se adapte a sus necesidades.



Este proyecto se enmarca en el **Componente 11 de Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**, la estrategia española para la digitalización de las Administraciones Públicas que cuenta con la financiación de los **fondos NextGeneration EU** de la Comisión Europea, en su apuesta para lograr las transiciones ecológica y digital.

Mi Carpeta Ciudadana es un **servicio estratégico con proyección hacia el futuro** que aspira a **evolucionar conforme lo hacen las necesidades de la ciudadanía**, cumpliendo los objetivos de su puesta en marcha a la vez que superando los planes estratégicos en los que se enmarca.

El 14 de septiembre se inició un programa piloto en el que la versión BETA publicada ofrecía las siguientes funcionalidades:

- **Diferentes servicios para la consulta de los datos personales que guardan las Administraciones Públicas**, entre los que se encuentran, en el ámbito educativo, titulaciones, condición de becado y matrículas universitarias; en relación a la vivienda, información sobre bienes inmuebles y rústicos y datos del padrón; discapacidad y certificado COVID en el área sanitaria; datos sobre la situación personal y familiar como el título de familia numerosa, ausencia de antecedentes penales o de naturaleza sexual; relacionados con trabajo y jubilación, vida laboral, prestaciones por desempleo y demanda de empleo; y en el ámbito del transporte y vehículos datos del conductor y sus puntos y los de sus vehículos. Muchos de estos **documentos están disponibles para su descarga** en formato PDF o QR a un passbook para dispositivos móviles.

-  EDUCACIÓN. Titulaciones, condición de becado y matrículas universitarias
-  VIVIENDA. Bienes inmuebles y rústicos y datos del padrón
-  SALUD Y ASUNTOS SOCIALES. Discapacidad y certificado COVID
-  SITUACIÓN PERSONAL Y FAMILIAR. Título de familia numerosa, antecedentes.
-  TRABAJO Y JUBILACIÓN. Vida laboral, prestaciones por desempleo y demanda de empleo.
-  TRANSPORTE Y VEHÍCULOS. Puntos de tráfico y datos del conductor o el vehículo.

- **Consulta de un calendario con alertas** de caducidades de documentación personal, como DNI, pasaporte y carnet de conducir, o de nuestras propiedades, como la ITV de nuestros vehículos, para advertir de la necesidad de realizar la gestión administrativa correspondiente y la **consulta de citas previas**, para realizar gestiones de distinta índole de forma presencial con las diferentes administraciones públicas.
- **Recepción de avisos por email**, con información sobre alertas renovaciones, citas previas, etc.
- **Aviso de notificaciones y comunicaciones pendientes de recoger** emitidas por las distintas administraciones, y algunas universidades que ofrecen sus notificaciones a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única – DEHÚ.
- **Consulta del estado de expedientes en curso** en las diferentes administraciones públicas adheridas al servicio.

De esta forma, la ciudadanía tendrá una **visión actualizada sobre su información y trámites** sin demoras en los tiempos de tramitación o entrega de documentación.

Mi Carpeta Ciudadana constituye una nueva iniciativa dentro de la **tendencia que coge impulso a nivel internacional** para la creación de carpetas ciudadanas. Destacan propuestas como **Digital Locker en India**, que como parte de su Programa de Digitalización permite la firma electrónica y el acceso a documentos de la administración a través de un portal web y aplicación. En **Singapur, Singpass** permite además acreditar la identidad de la persona via APP. **Gov.uk app** también da acceso a más de 300 servicios públicos en **Reino Unido** en materia de nacimientos y fallecimientos, discapacidad, educación, empleo, impuestos, pasaportes o visas, también a través de APP. Otro ejemplo es **Mygov en Australia**, que a través de un portal web proporciona servicios como la información médica, impuestos, empleo, sobre el Plan Nacional de discapacidad o la solicitud de registro de viviendas. Todas ellas ya están demostrando su valor y utilidad para facilitar el acceso a los servicios públicos por la ciudadanía.

La propuesta española de Carpeta Ciudadana se desarrolla con un **nuevo paradigma diferencial respecto de otras iniciativas semejantes**, al utilizar el **feedback proactivo de la ciudadanía** para la propuesta de nuevos datos, funcionalidades, etc. que pueden ser de su

interés dentro de la aplicación, y ofrecer una **visión transversal de todas las administraciones**.

1.2 Acceso y canales



El servicio se compone de **un portal web y una aplicación móvil**, tanto para sistema iOS como Android, así como un **asistente virtual (Ada)** que da soporte a la ciudadanía de principio a fin en sus gestiones online, respondiendo a sus dudas sobre el uso del portal web.

Para acceder a Mi Carpeta Ciudadana, **la persona debe autenticarse** a través de los métodos disponibles en el sistema Cl@ve, la plataforma de identificación para los servicios públicos: **Clave PIN, Clave Permanente, Certificado Electrónico o DNIe**. Si aún no estuviera dada de alta, podrá además realizarlo a través de **video identificación** con un operador, evitando tener que pedir cita y logrando un ahorro significativo de tiempos de espera y tramitación.

Puede consultarse toda la información al respecto y sobre cómo darse de alta en el portal de Cl@ve: <http://clave.gob.es>.

1.2.1 App móvil

Según la última **encuesta del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre el uso de las TIC** en los hogares, el 99,2% de los españoles de entre 16 y 74 años ha utilizado su teléfono móvil en los últimos 3 meses, mientras que el **95,6%** lo ha usado **para conectarse a Internet**, lo que supone un total de **33,5 millones de personas**. El **teléfono móvil** se



ha convertido en el **principal medio de conexión a Internet de los hogares españoles** por encima del ordenador, desde el que accede el 86,4% de la ciudadanía. Por ello, las administraciones públicas han comenzado a **dotar sus servicios de una orientación móvil** para asegurar el compromiso de avanzar hacia unos **servicios públicos digitales, sencillos y accesibles**.

Mi Carpeta Ciudadana está disponible desde el móvil para los **sistemas operativos iOS y Android**, descargándola desde sus respectivos servicios de descargas [App Store](#) y [Play Store](#).

Nota de prensa (ine.es)



Incluye una pantalla de inicio con un **resumen personal**, un **calendario** con un enlace de solicitud para **nuevas citas**, un menú de **ajustes para gestionar los avisos** y el apartado “**Mi Carpeta**”, desde donde poder acceder a diversos servicios.

De esta forma, **todos los servicios de las administraciones públicas** se ponen a disposición de la ciudadanía **de forma centralizada en un único punto**, facilitando el **acceso a cualquier persona desde su teléfono móvil**.



1.2.2 Portal web

El acceso al portal web se realiza a través del enlace <https://carpetaciudadana.gob.es>. El acceso a los datos se organiza por temas: **Educación y formación, Ciudadanía y Residencia, Trabajo y Jubilación, Salud y asuntos sociales, Situación personal y familiar, Vehículos y Transportes, Vivienda y Transparencia**, así como los nuevos servicios que se vayan incorporando.

Entre las funcionalidades y servicios distintivos de la web se encuentra un **resumen personal** del usuario, la **consulta de las transmisiones de datos** que al respecto de mi persona han realizado entre sí las Administraciones Públicas en el marco de procedimientos administrativos, el **calendario** para consultar **citas previas o vencimientos** de trámites relacionados como DNI, Pasaporte, Permiso de Conducción e ITV, entre otras, la consulta de todos los expedientes, incluidos los cerrados, el acceso al Registro Electrónico Común y a los apoderamientos, etc.

El portal web es compatible con todos los navegadores. Desde el lanzamiento del piloto el 14 de septiembre hasta la fecha de última actualización de los datos, el día 11 de diciembre, se han registrado **1.188.350 accesos**.



1.2.3 Asistente virtual Ada en web

El Asistente Virtual Ada se encuentra **disponible en el portal web** de Mi Carpeta Ciudadana para **resolver las dudas de la ciudadanía durante toda su navegación, mejorando su experiencia y facilitando el acceso a la información** de las distintas administraciones.

Ada es un chatbot que utiliza **procesamiento de lenguaje natural** para entender las necesidades del usuario. Este asistente virtual está **en constante crecimiento**, ya que su algoritmo es capaz de aprender de manera continua conforme realiza un mayor número de interacciones, avanzando en sus funcionalidades con el fin de ayudar a la ciudadanía en su relación con la Administración.

La misión de Ada es **guiar al usuario a través de la plataforma**, ayudándole a encontrar el apartado en el que puede visualizar sus datos personales, expedientes abiertos o acceder a los trámites disponibles, resultando de gran utilidad para personas no tecnológicas o colectivos en situación de vulnerabilidad que no se encuentren familiarizados con los entornos digitales.

En el caso de que Ada reciba consultas cuyo propósito esté fuera de los límites de su conocimiento, esta le remitirá al portal de la Administración más apropiado para resolverla.

Ada ha prestado un soporte total de **184.501 consultas mediante 58.889 sesiones**, desde el lanzamiento del piloto hasta la última actualización de los datos registrados.

1.3 Modelos de acceso a los datos

Mi Carpeta Ciudadana está pensada para convertirse en una **ventana unificada de acceso a las administraciones**, agrupando en un mismo lugar la información de numerosos servicios públicos de diferentes administraciones. **Cada una de las administraciones incorporadas aporta datos a partir de uno de los cuatro modelos principales** siguientes:

- Modelo 1: datos muy distribuidos como los de origen local** que recopila una unidad estatal en base a una habilitación legal específica. En el caso del padrón los datos son **proporcionados por** los ayuntamientos **al Instituto Nacional de Estadística** que agrega y ofrece información unificada. Un esquema semejante existe para las titulaciones universitarias en el que las diferentes universidades facilitan la información al Ministerio de Universidades que las agrega en el Registro Oficial de Titulaciones Universitarias. Cabe destacar que la consulta de **datos de empadronamiento y de títulos universitarios** ha alcanzado **192.559 y 286.207 consultas**, respectivamente desde el lanzamiento del piloto hasta el día 11 de diciembre.



- Modelo 2: datos regionales**, gestionados por cada región. Para el correcto tratamiento de estos datos es imprescindible la estandarización de los modelos de datos para su consulta y suministro, aspecto que se ha realizado a través de la Plataforma de Intermediación de Datos. Las **Comunidades Autónomas facilitan los datos en línea cuando se les solicita**, garantizando que estén actualizados.



- Modelo 3: notificaciones electrónicas, agregadas por un sistema específico centralizado.** Mi Carpeta Ciudadana está conectada con la **Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú)**, que a su vez está conectado con las administraciones autonómicas y locales, con un protocolo de sincronización establecido contemplando el intercambio de metadatos y el suministro de los datos finales de la notificación cuando ésta es accedida.
- Modelo 4:** El cuarto y último modelo de datos encontrado es la **consulta directa de expedientes en cada entidad**, en la que es necesario conectar la aplicación con las instituciones proveedoras de dichos expedientes. En el periodo anteriormente mencionado, se han realizado **15.655.086 consultas de expedientes**.





1.4 Administraciones incorporadas

Para **aprovechar de manera óptima todas las funcionalidades** que ofrece Mi Carpeta Ciudadana y garantizar la utilidad del servicio, las distintas administraciones públicas se están incorporando de manera progresiva **colaborando de distintas formas**:

1.4.1 Datos personales

En lo que respecta a la **provisión de datos personales**, Mi Carpeta Ciudadana aspira a convertirse en una **ventana unificada de acceso a estos datos**. Ya se puede encontrar información procedente de **prácticamente todas las administraciones públicas españolas**, destacando:

- Datos de empadronamiento que son gestionados desde los ayuntamientos y agregados a través del **Instituto Nacional de Estadística**.
- Datos de familia numerosa y los de discapacidad, gestionados por las **comunidades autónomas**.
- Titulaciones universitarias, gestionadas por las **Universidades** y agregadas por el **Ministerio de Universidades** y los datos de matrículas universitarias facilitados directamente por éstas a través de la **CRUE**.
- Datos de **identidad y caducidad de documentos**, procedentes de la **Dirección General de Policía**.
- **Historia Clínica Digital**, disponible en web y próximamente en la aplicación móvil, con origen en la Historia Clínica Digital del **Sistema Nacional de Salud (HCDSNS)** que conecta con las comunidades autónomas.
- Y por supuesto, organismos estatales de alto impacto ciudadano como el **Servicio de Empleo Público Estatal**, la **Dirección General de Tráfico**, la **Dirección General del Catastro**, el **Ministerio de Justicia**, el **Ministerio de Educación**, la **Seguridad Social** y un largo etcétera.

1.4.2 Citas previas y vencimientos de documentación

En cuanto a la **consulta y generación de alertas de las citas previas de la ciudadanía y vencimientos de documentación**, se están ofreciendo actualmente desde los siguientes organismos:

- **Dirección General de Policía** para información y gestión de documentación como el DNI, pasaporte o NIE.
- **Registros Civiles**.
- **Delegaciones y subdelegaciones de gobierno**. Trabajo e inmigración, manifestaciones, asistencia jurídica gratuita, etc.
- **Oficinas de extranjería**.
- **Administración de Justicia**.

- **Oficinas de información y registro** de múltiples ministerios (Política Territorial, Educación, Agricultura, Ciencia e Innovación, Consejerías en el Exterior de Trabajo).
- Otros organismos como **IMERSO, Clases pasivas, Mutualidad General de funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) y Guardia Civil** (intervención de armas).

1.4.3 Expedientes en curso

Considerando **el estado de los expedientes en curso**, actualmente se ofrece desde la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas y de forma más concreta:

- **Mayoría de los organismos de la Administración General del Estado.**
 - Agencia Española de Protección de Datos
 - Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación
 - Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA)
 - Ministerio de Hacienda y Función Pública
 - Agencia Tributaria
 - Dirección General del Catastro
 - MUFACE
 - Secretaría de Estado de Función Pública
 - Ministerio de Defensa
 - Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
 - Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)
 - Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
 - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
 - Ministerio de Educación
 - Ministerio de Cultura y Deporte
 - Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
 - ENAIRE
 - Ministerio de Política Territorial
 - Extranjería y otros procedimientos de delegaciones y subdelegaciones del gobierno
 - Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
 - Secretaría de Estado Turismo
 - Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa
 - Secretaría de Estado de Comercio
 - Ministerio de Justicia
 - Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática
 - Ministerio de Sanidad
 - Ministerio de Trabajo y Economía Social
 - Fondo de garantía Salarial (FOGASA)
 - Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
 - Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
 - Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social
 - Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
 - Energía
 - Ministerio de Interior

- Dirección General de la Guardia Civil
 - Ministerio de Universidades
 - Ministerio de Ciencia e Innovación
 - Ministerio de Igualdad
 - Ministerio de Consumo
- **Comunidades Autónomas:**
 - Generalitat Valenciana, con los expedientes:
 - Quejas y sugerencias.
 - Presentaciones en el Registro Electrónico.
 - Gobierno de Canarias.
 - Gobierno de Cantabria, con los expedientes:
 - Licencias administrativas.
 - Junta de Andalucía, con los expedientes:
 - Presentaciones en el Registro Electrónico.
 - Junta de Castilla-La Mancha, con los procedimientos de tramitación electrónica.
 - Gobierno de La Rioja, con los procedimientos de tramitación electrónica.
 - Gobierno de las Islas Baleares:
 - Información sobre los expedientes académicos.
 - Región de Murcia, con los procedimientos de tramitación electrónica.
 - Junta de Extremadura, con los procedimientos de tramitación electrónica.
 - Comunidad de Madrid, con los procedimientos de tramitación electrónica.



1.4.4 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

A través de las adhesiones al servicio de notificaciones electrónicas de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú), los organismos ya permiten mostrar las **notificaciones y comunicaciones electrónicas emitidas pendientes de recoger:**

- **La mayoría de los organismos de la Administración General del Estado.** Estando únicamente pendientes de incorporar, como grandes centros emisores: la Dirección General de Tráfico, la Seguridad Social, y la Dirección General del Catastro.
- **Comunidades Autónomas** (Galicia, Cantabria, Navarra, Aragón, Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Principado de Asturias, Extremadura, Islas Baleares, Canarias y Comunidad de Madrid).
- **77% de los Ayuntamientos.**
- Algunas **Universidades.**



Conseguir la **incorporación efectiva de todas las Administraciones Públicas** a todos los grandes servicios ofrecidos a través de Mi Carpeta Ciudadana requerirá de un **esfuerzo colectivo de incorporación progresiva** teniendo en consideración a todos los actores.

2 PROGRAMA PILOTO

2.1 Una mirada a la implantación de Mi Carpeta Ciudadana

El lanzamiento de la primera versión oficial de Mi Carpeta Ciudadana culmina el programa piloto de implantación de la aplicación, que comienza en septiembre de 2022 y que tiene el objetivo de recoger las opiniones y sugerencias de la ciudadanía para acercarla aún más a la Administración.

El **14 de septiembre** se lanzó a la ciudadanía la aplicación en versión BETA en las tiendas oficiales de aplicaciones de Android e iOS y también el sitio web renovado y su asistente virtual. A su vez, se habilitaron **distintos mecanismos de feedback** para la recogida de aportaciones por **cualquier persona, asociación o institución** interesada:

- **El propio portal web y la aplicación**, que invitan al usuario a enviar sus comentarios.
- **Dos formularios online**, según si la sugerencia hace referencia a la aplicación móvil o al portal web:
 - Para sugerencias sobre el **portal web** puede utilizarse el siguiente enlace <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/10484/wTtL>
 - Si se trata de sugerencias para la **aplicación móvil**, se puede acceder en este enlace: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/10473/pXwp>
- **Comentarios y puntuación recibida** en los stores en los que se puso a disposición la aplicación. Mi Carpeta Ciudadana llegó a ocupar la **segunda posición en el ranking de herramientas de productividad** en las tiendas de aplicaciones de iOS y Android. Respectivamente, se han obtenido **134 y 239 valoraciones**, que han permitido alcanzar puntuaciones de **4,7 y 4,1 estrellas**.

Aunque la primera fase de recepción de sugerencias finalizó el 31 de octubre, los **mecanismos establecidos continuarán activos** con el objetivo de **seguir mejorando la solución y acercando aún más la administración a la ciudadanía**.

2.2 Balance y logros

La **experiencia piloto ha superado con creces las expectativas** para cualquier iniciativa de estas características, logrando la participación de **489.010 usuarios que han estado testeando las funcionalidades de Mi Carpeta Ciudadana con el objetivo de validar su utilidad y correcta aproximación**, garantizando que ofrezca una respuesta acorde a las necesidades de la ciudadanía.

La **escucha activa** ha resultado clave para configurar una **solución que responda mejor a las necesidades reales de la sociedad, para un acceso a la información y servicios públicos**

personalizado, ya que permite dar respuesta a las demandas más habituales de la ciudadanía.

Durante este mes y medio han participado en el proceso de prueba la propia ciudadanía y diferentes colectivos asociados a los foros de transformación digital y gobernanza TIC, haciendo partícipes al **sector empresarial** y al **sector público**, involucrando a la **Administración General del Estado, los Gobiernos Regionales, las Entidades Locales, las Universidades y la Administración de Justicia.**

La sociedad en su conjunto ha podido **implicarse en la construcción de un servicio para toda la ciudadanía, basado en la cocreación**, que ha permitido que cualquier persona pueda proponer mejoras, solicitar nuevas funcionalidades o incorporar distintas administraciones, así como nuevos datos a proporcionar o de mayor interés.

La experiencia piloto ha permitido arrojar multitud de **aportaciones y valoraciones positivas**. Cabe destacar las **850 contribuciones iniciales**, de petición de mejoras y nuevas funcionalidades, que se han recibido a través de los **formularios para el portal web y aplicación y las stores de iOS y Android**, y que han servido para construir los **pilares básicos sobre los que se ha trazado la hoja de ruta 2023-2024**. Entre las principales demandas de la ciudadanía cabe destacar los siguientes bloques temáticos:

- **Información sanitaria:** Historia clínica, pruebas médicas, resultados, citas sanitarias, recetas electrónicas.
- **Prestaciones sociales:** maternidad, paternidad, incapacidad, pensiones, etc.
- **Empresa en la que te encuentras en activo.** Vida laboral y días cotizados. Además, información sobre el alta y baja y número de la seguridad social, entre otros.
- **Información tributaria.** Calendario fiscal, datos renta e IRPF.
- Obtención de **justificantes de empadronamiento**.
- **Registros civiles:** partida de nacimiento, matrimonio, estado civil.
- **Documentos oficiales en versiones digitales:** DNI, carnet de conducir, tarjeta sanitaria, pasaporte.
- **Pedir citas tanto administrativas como sanitarias.**
- **Educativo:** matrículas en todas las universidades, títulos de las Escuelas Oficiales de Idiomas, cursos específicos de organismos oficiales, certificados de profesionalidad.
- **Tráfico:** gestión de multas, datos de carnet de conducir C y D, y datos destacables de vehículos.
- **Inicio de trámites y gestiones** con la administración.
- **Integración con información de Comunidades Autónomas** pendientes.
- **Integración con información de entidades locales:** expedientes, IBI, impuestos. Entre las mejoras a incorporar se encuentran el impuesto de circulación, las tasas de vivienda y los tributos.

Todas las solicitudes se han analizado considerando diferentes factores en cuanto a su **viabilidad e impacto**, conformando la hoja de ruta **en función de la demanda y en**

colaboración con las diferentes administraciones. Esta colaboración representa uno de los aspectos fundamentales para la evolución y mejora de Mi Carpeta Ciudadana, ya que serán las distintas administraciones las responsables de ofrecer la información que se agrega y comparte a través de Mi Carpeta Ciudadana.

En función de todos los condicionantes se ha diseñado una **primera versión de la hoja de ruta para 2023 y 2024**, con una aproximación de mejora y desarrollo continuo con el compromiso de ofrecer **nuevas versiones de la aplicación cada 1-2 meses, garantizando un constante crecimiento.**

2.2.1 Acceso y uso de la aplicación

Desde el lanzamiento del piloto el día 14 de septiembre, Mi Carpeta Ciudadana acumula **140.425 descargas, hasta el día 11 de diciembre.** De estas, 92.817 se realizaron a través de Android, y 47.608 en iOS.

En este periodo, han accedido a la Carpeta Ciudadana **489.010 usuarios distintos**, además, se registraron **1.694.495 de accesos**, lo que permitió contar con una gran base de usuarios dentro del programa piloto.

Para ello se han utilizado las distintas plataformas, 1.188.350 accesos se realizaron mediante web, 320.816 accesos se registraron a través de la app de Android y 185.329 mediante la app de iOS.

14/09 a 11/12	
Total descargas	140.425
Android	92.817
iOS	47.608
Usuarios	489.010
Total accesos	1.694.495
Portal web	1.188.350
APP Android	320.816
APP iOS	185.329

2.2.1.1 Accesos al portal web

Tomando esta cifra como referencia, durante el periodo anteriormente mencionado, se estima que el **78%** de los accesos totales se realizaron mediante **certificado electrónico**, **12%** a través de **Cl@ve permanente** y **10%** mediante **Cl@ve PIN**, cifras que se han mantenido a finales de noviembre.

Método de acceso	Accesos
Certificado electrónico	78%
Cl@ve permanente	12%

Cl@ve PIN

10%

2.2.1.2 Accesos a la aplicación móvil

En cuanto a los accesos mediante la app, se alcanzó un total de 320.816 accesos, pero en este contexto el método de acceso preferente varía: el **52% se realizó por Cl@ve Pin**, un **31% a través de certificado electrónico** y un **17% con Cl@ve permanente**.

Método de acceso	Accesos
Cl@ve PIN	52%
Certificado electrónico	31%
Cl@ve permanente	17%

A la diversidad de canales desde los que se encuentra disponible Mi Carpeta Ciudadana se suma la posibilidad de realizar el **registro en la aplicación mediante videollamada**, que ha supuesto **un total de 96.239 nuevas altas**.

Si tenemos en cuenta los diferentes bloques funcionales, se recoge el comportamiento en los diferentes apartados:

1. En cuanto a los accesos a **datos personales**, los datos más consultados son:

	Dato personal	Consultas	%
	Titulaciones	583.741	18%
	Datos del padrón	192.559	6%
	Empleo	178.927	5%
	Discapacidad	93.096	3%
	Bienes inmuebles	365.257	11%
	Vehículos y transportes	1.868.335	57%

2. En cuanto a las **descargas de justificantes** de los datos personales consultados, atendiendo a su volumen, los más descargados serían los siguientes:

- Titulaciones universitarias, con un total de **29.281 descargas**.
- Justificante de titulaciones no universitarias, con **22.975 descargas**.
- Certificado de ausencia de antecedentes penales, con un total de **20.573 descargas**.

Datos más descargados	Número de descargas
Titulaciones universitarias	29.281
Justificante de titulaciones no universitarias	22.975

Certificado de ausencia de antecedentes penales

20.573

3. Respecto a las consultas sobre el **estado de expedientes con la Administración:**

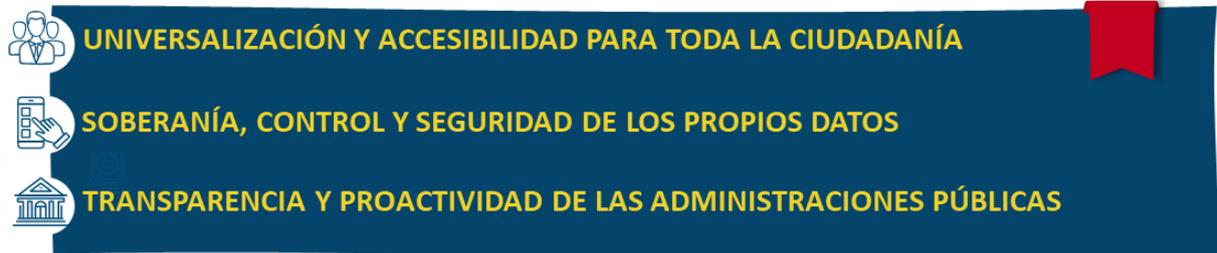
- Se han realizado **12.239.372 millones de consultas** de expedientes de la **Administración General del Estado.**
- Y **4.049.772 millones de consultas** de expedientes de las **comunidades autónomas.**

Expedientes consultados	Millones de consultas
Administración General del Estado	12.239.372
Comunidades Autónomas	4.049.772

4. Por último, las consultas de información sobre **citas previas y caducidades de documentación** han ascendido a un total de **1.149.737 consultas.**

3 PRINCIPALES IMPACTOS

Tradicionalmente, la comunicación de la ciudadanía con las administraciones públicas se ha caracterizado por su falta de flexibilidad y elevada burocracia. La complejidad de los procedimientos para obtener cualquier tipo de información generaba frustración y temor a realizar cualquier consulta, lo que derivaba en una falta significativa de confianza en las instituciones públicas. En este contexto, Mi Carpeta Ciudadana viene a dar **respuesta a estas demandas fundamentales de la ciudadanía**, por lo que debemos resaltar los siguientes mensajes:



UNIVERSALIZACIÓN Y ACCESIBILIDAD PARA TODA LA CIUDADANÍA

- Mi Carpeta ciudadana pone los **servicios públicos al alcance de toda la sociedad en general**, permitiendo el **acceso a cualquier persona, independientemente de sus características y lugar de residencia**. De esta forma, la aplicación consigue lograr el objetivo principal de **universalizar el acceso a los servicios públicos, acercando aún más la Administración a la ciudadanía**. Cabe destacar las **96.329 altas que se han realizado mediante videollamada**.
- Cualquier gestión solía implicar tener que solicitar información de distintas administraciones que trabajaban en silos hasta encontrar la que se ocupaba de gestionar un trámite concreto. Mi Carpeta Ciudadana se ha convertido en referente en la construcción de **servicios transversales de Estado con todas las administraciones públicas**, facilitando el acceso con **independencia de la localidad de residencia y evitando desplazamientos** desde zonas rurales y remotas, **reduciendo la emisión de gases contaminantes**.
- La aplicación concentra **en un solo punto información de las distintas administraciones públicas en todos los niveles**, que hasta ahora se encontraba dispersa y atomizada: **estatal, autonómico, local, justicia y universidades**, acercando los servicios de las administraciones a personas con dificultades de movilidad o en situación de vulnerabilidad, **mitigando la brecha digital** al facilitar el acceso desde un dispositivo móvil, mucho más extendido que un ordenador personal.

- Este modelo de atención a la ciudadanía busca **complementar a la atención presencial y la que ofrecen las propias administraciones, liberando al personal de atención de gestiones repetitivas** y monótonas para su dedicación a tareas que requieran una mayor especialización o se refieran a servicios específicos de su ámbito territorial. En cualquier caso, no se pretende eliminar la atención presencial para aquellos usuarios que así lo deseen.
- Además, Mi Carpeta Ciudadana se ha diseñado de acuerdo con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Adicionalmente, se ha contado con la colaboración de CERMI, ONCE y Fundación ONCE, abriendo una vía de trabajo conjunta para su evolución.

SOBERANÍA, CONTROL Y SEGURIDAD DE LOS PROPIOS DATOS

- Otro de los logros de Mi Carpeta Ciudadana reside en su capacidad para **poner la información en manos de la ciudadanía, proporcionándole el control sobre sus propios datos de forma segura**. La ciudadanía tiene la **soberanía para conocer en todo momento el uso y la gestión** que se hace de ellos posibilitando **una gestión transparente de la información**, todo ello bajo el marco de **seguridad que ofrece la Administración**.
- Por otra parte, Mi Carpeta Ciudadana comienza a posicionarse como fuente de información sobre datos que hasta ahora estaban dispersos, para los que había que realizar varias búsquedas. Los **1.694.495 accesos** a la aplicación se han producido para **realizar 3.281.915 millones de consultas**, lo que nos indica que la ciudadanía está **utilizando esta vía única para obtener datos de distinta índole**, reduciendo las búsquedas y contribuyendo a la **simplificación administrativa**.

TRANSPARENCIA Y PROACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Como resultado de todo lo anterior, Mi Carpeta Ciudadana está permitiendo reforzar la **transparencia** de las administraciones públicas, dotando de **legitimidad y mejorando la confianza de la ciudadanía** en las instituciones, **al poner a disposición su información de manera ágil, segura y sencilla**.
- Según datos del INE, **el móvil es el medio principal de acceso a Internet** para los españoles **de entre 16 y 74 años**. Incorporándose a esta tendencia, Mi Carpeta Ciudadana adopta una **orientación móvil** para ocupar un espacio fundamental en los dispositivos de la ciudadanía, desde el que **acceder de manera unificada y flexible, en cualquier momento y desde cualquier lugar** a información sobre los principales servicios de las administraciones públicas, gracias a que se encuentra **disponible en los sistemas operativos más utilizados**.
- Mi Carpeta Ciudadana permite obtener **la información que se necesita en tan solo un clic**, lo que implica un **ahorro exponencial de tiempos de espera y tramitación** para todos los agentes implicados.

- Además, se trata de un **servicio proactivo** que permite a la ciudadanía anticiparse a futuras necesidades, a través de avisos y alertas sobre futuras gestiones a realizarse con la administración, para que pueda organizarse evitando que estos interfieran en su vida diaria.

4 CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PASOS

Este **modelo colaborativo de construcción de un servicio público** constituye una **experiencia referente** gracias a la **participación de una gran diversidad de perfiles** de los sectores público y privado, así como de la ciudadanía en general.

Mi Carpeta Ciudadana representa un **primer hito** en la puesta en marcha de **procesos abiertos** que van a permitir continuar avanzando en el **diseño y desarrollo de soluciones basadas en la cocreación**, centradas en la participación ciudadana, que permitan aportar el máximo valor y utilidad.

En concreto, este proyecto va **más allá de cualquier servicio electrónico individual**, ya que busca convertirse en un completo **catálogo de los servicios más demandados de todas las administraciones públicas**. La versión oficial que se lanza en diciembre de 2022 ya incluye, además de las **funcionalidades inicialmente previstas** en el piloto, las **primeras demandas de la ciudadanía atendidas** en los canales habilitados, y durante los meses sucesivos se irán incorporando nuevas mejoras solicitadas por la ciudadanía.

Al ser un proyecto que estará **en constante evolución** se desea hacer pública la **hoja de ruta** que guiará su futura evolución, **considerando el feedback que ha facilitado la ciudadanía** y las nuevas necesidades que se vayan detectando.

Es importante destacar que **Mi Carpeta Ciudadana es un proyecto colaborativo que necesita contar con la participación activa de los diferentes organismos responsables de planos funcionales dentro de todas las administraciones públicas**. Asimismo, se ve también afectada por el diferente desarrollo tecnológico y estado del arte en el que se encuentre cada administración responsable de los datos/notificaciones/expedientes/citas, lo que puede impactar sustancialmente en el tiempo de desarrollo y puesta en funcionamiento de cada uno de los servicios en relación con cada una de las administraciones.

En cualquier caso, se pretende seguir una **aproximación incremental y de desarrollo continuo con el objetivo de ofrecer nuevas versiones de Mi Carpeta Ciudadana cada 1-2 meses**, incorporando nuevas funcionalidades o nuevos organismos, en línea con el espíritu de un proyecto en constante crecimiento.

Por lo tanto, **la hoja de ruta, que se mantendrá disponible públicamente, será un documento en evolución, que pueda adaptarse a las nuevas necesidades surgidas y tener un fiel reflejo de los planes futuros**.

Con este lanzamiento, Mi Carpeta Ciudadana avanza en la digitalización de las administraciones públicas, en el marco del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**, la agenda **España Digital 2026** y el **Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas**.

España | digital

20
26



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL

