



Hallazgos para
Guatemala

¿(Des) conectados?



Servicios públicos digitales y el reto de la equidad



Beatriz Ávalos
Yeiner Fernández
Cristina Pombo
Carolina Rivas
David Rodríguez
Benjamin Roseth
Julieth Santamaria
Mateo Vásquez



Copyright © 2026 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia. Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Diseño y diagramación

Punto aparte
Editores

www.puntoaparte.com.co

Contenido

Resumen	4
1. Introducción	5
2. Uso y experiencia ciudadana con el canal digital en la realización de trámites gubernamentales	7
2.1 ¿Quién realiza trámites y a través de cuál canal?	7
2.2 ¿Qué servicios son los más demandados y cuáles se completan con mayor frecuencia mediante el canal digital?	11
2.3 ¿Cómo es la experiencia ciudadana con los canales digitales y presenciales?	14
3. ¿Por qué el uso de los canales digitales no ha sido equitativo?	20
3.1 Tener: ¿Quiénes tienen los recursos tecnológicos necesarios para acceder a los servicios públicos de manera digital?	20
3.2 Poder: ¿Quiénes cuentan con las habilidades necesarias para realizar trámites digitales?	26
3.3 Saber: ¿Quiénes conocen sobre la oferta de los servicios públicos digitales?	29
3.4 Querer: ¿Quiénes están dispuestos a hacer trámites en línea?	31
4. Recomendaciones de política	35
5. Conclusión	37
Referencias	38
Anexos	39



Resumen

Este documento analiza los patrones de uso en los trámites gubernamentales de la ciudadanía guatemalteca con énfasis en los canales de acceso, niveles de satisfacción y la disposición al cambio. Si bien Guatemala ha registrado avances en la expansión del canal digital, el aprovechamiento de los servicios públicos digitales no ha sido equitativo. La brecha más marcada se observa según el nivel educativo de la población: solo el 8% de las personas con educación primaria o menos realizaron su último trámite completamente en línea, frente al 43% de quienes cuentan con educación universitaria. Asimismo, las personas desempleadas, mayores de 55 años y aquellas que se autoidentifican como indígenas presentan rezagos en el uso del canal digital en su última interacción con el gobierno. Estas desigualdades persisten aun cuando realizar trámites en línea supone un ahorro cercano a cuatro horas y media respecto de la modalidad presencial. Esto sugiere que factores como diferencias en la conectividad, el acceso a dispositivos, habilidades digitales, el conocimiento de la oferta de los servicios públicos digitales y la preferencia por la atención presencial podrían estar incidiendo de manera diferenciada en el acceso a servicios digitales entre distintos grupos sociodemográficos. A partir de evidencia empírica, este documento discute las implicaciones que los procesos de digitalización de los servicios públicos deben considerar y formula recomendaciones orientadas a garantizar que sus beneficios lleguen a toda la población.



1. Introducción

Los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) han convertido la digitalización de los trámites públicos en una prioridad estratégica. El objetivo es claro: reducir costos, mejorar la experiencia ciudadana y hacer más eficiente la administración pública. Guatemala no ha sido la excepción. Según el Índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas, el país incrementó su puntaje promedio de 0,32 a 0,57 entre 2014 y 2024, lo cual representa un avance significativo con respecto a la región, que pasó de 0,52 a 0,74 en el mismo periodo.¹ En los últimos años, también se han logrado hitos importantes, entre los que destacan la actualización del Plan de Gobierno Digital 2021-2026, que orienta la transformación del Estado hacia un modelo más interoperable, transparente y centrado en la ciudadanía (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2023), el desarrollo de la Política Nacional de Datos Abiertos y su integración con la plataforma datos.gob.gt. Además, se han fortalecido las capacidades institucionales en materia de ciberseguridad, bajo el liderazgo de la Secretaría de Gobierno Digital; y se ha creado la Mesa de Transformación Digital, un espacio interinstitucional impulsado por el gobierno para coordinar esfuerzos y acelerar la digitalización de los servicios públicos (Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, 2025).

Sin embargo, el tránsito hacia un mundo digital no garantiza beneficios equitativos para toda la población. La evidencia muestra que persisten desigualdades significativas en el uso de los servicios públicos digitales y, por tanto, no todos los grupos de la población se benefician por igual. En ALC, apenas el 7% de las personas con educación primaria o menos y de las personas mayores de 55 años realizaron su último trámite de manera completamente digital, en contraste con el 29% de las personas con educación terciaria y el 18% de aquellas entre 18 y

1 El Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico está disponible para 193 países. No obstante, por motivos de comparabilidad, este promedio solo tiene en cuenta a Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago y Uruguay.



34 años.² Aunque menos pronunciadas, estas brechas también se observan entre las personas con discapacidad, residentes rurales, indígenas y mujeres (Pombo et al., 2025).

¿Qué factores explican estas diferencias en la adopción del canal digital? Hay explicaciones tanto desde el lado de la *demand*a como desde la oferta. Por un lado, los factores de *demand*a abarcan el conjunto de condiciones que facilitan o restringen el uso de canales digitales por parte de la ciudadanía en la realización de trámites. Estos factores incluyen la disponibilidad y acceso a la infraestructura tecnológica necesaria, como conectividad a internet y dispositivos adecuados; el desarrollo de competencias y habilidades digitales que permitan navegar efectivamente en entornos virtuales; el nivel de conocimiento y familiaridad con la oferta de servicios digitales disponibles; y la motivación o disposición personal hacia la adopción de tecnologías, la cual está influenciada por factores sociodemográficos, educativos y generacionales. Por el otro lado, los factores de *oferta* remiten a la capacidad del Estado para diseñar y proveer servicios digitales que sean accesibles, confiables y adecuados a las necesidades de la ciudadanía.

Aunque la distinción entre factores de demanda y de oferta es útil como marco analítico, en la práctica ambas dimensiones están estrechamente interrelacionadas: las barreras que enfrenta la ciudadanía para adoptar canales digitales no pueden desvincularse de las limitaciones en el diseño y la provisión de los propios servicios. Por ello, este documento adopta una perspectiva integradora. A partir de los patrones de uso, las actitudes y las brechas observadas entre distintos grupos poblacionales, se identifican tanto los obstáculos que enfrentan las personas como las implicaciones que estos tienen para el diseño de la oferta digital del Estado. El análisis se basa en 2040 encuestas realizadas a ciudadanos guatemaltecos y recolectadas durante 2023 y 2024 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), combinando una muestra nacional representativa con otra enfocada en usuarios que ya utilizan servicios digitales del gobierno.

2 Para las estadísticas presentadas en este documento, cuando se menciona a ALC o la región, se hace referencia a los 11 países que fueron analizados por Pombo et al. (2025): Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago y Uruguay.



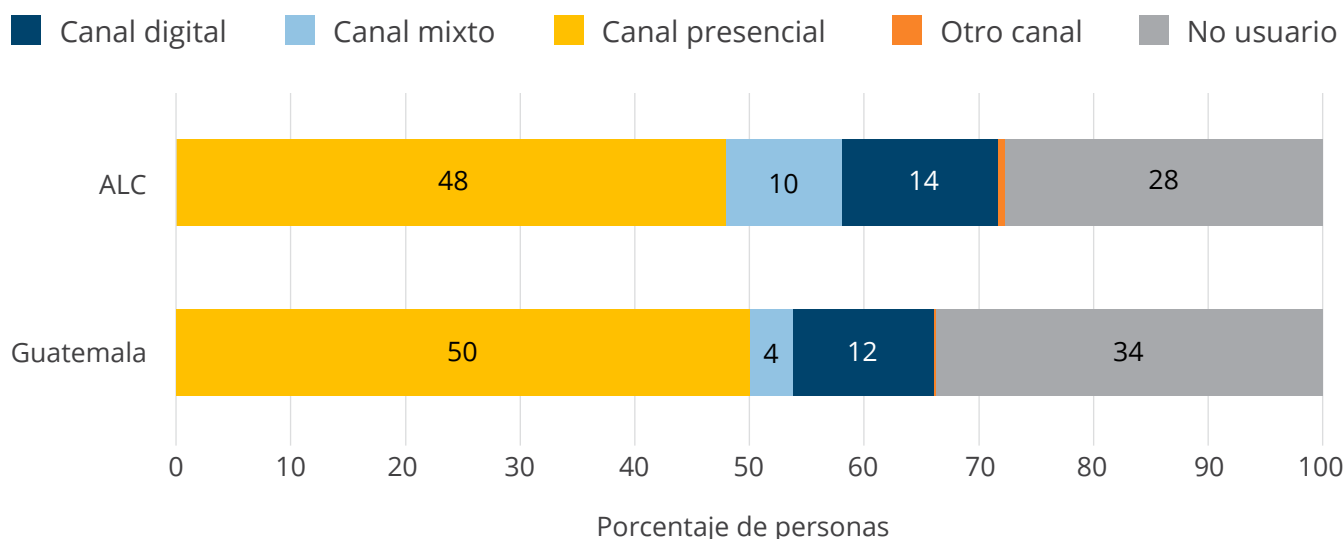
2.

Uso y experiencia ciudadana con el canal digital en la realización de trámites gubernamentales

2.1 ¿Quién realiza trámites y a través de cuál canal?

En Guatemala, cerca de 7 de cada 10 personas realizaron al menos un trámite gubernamental en el último año, frente a un 34% que no tuvo interacción con los servicios públicos del gobierno. Entre los usuarios, el canal presencial sigue siendo el preferido: el 50% de las personas encuestadas completaron su último trámite por esta vía, frente a un 12% que lo hizo completamente en línea y un 4% que combinó canales digitales y presenciales (ver Gráfico 2.1). Al comparar estos resultados con el promedio de ALC, Guatemala muestra una mayor preferencia por la atención presencial (50% vs. 48% en ALC), lo que señala una oportunidad para seguir avanzando hacia una digitalización más extendida de los servicios públicos.

Gráfico 2.1. Canal usado en el último trámite con el gobierno: Guatemala vs. ALC



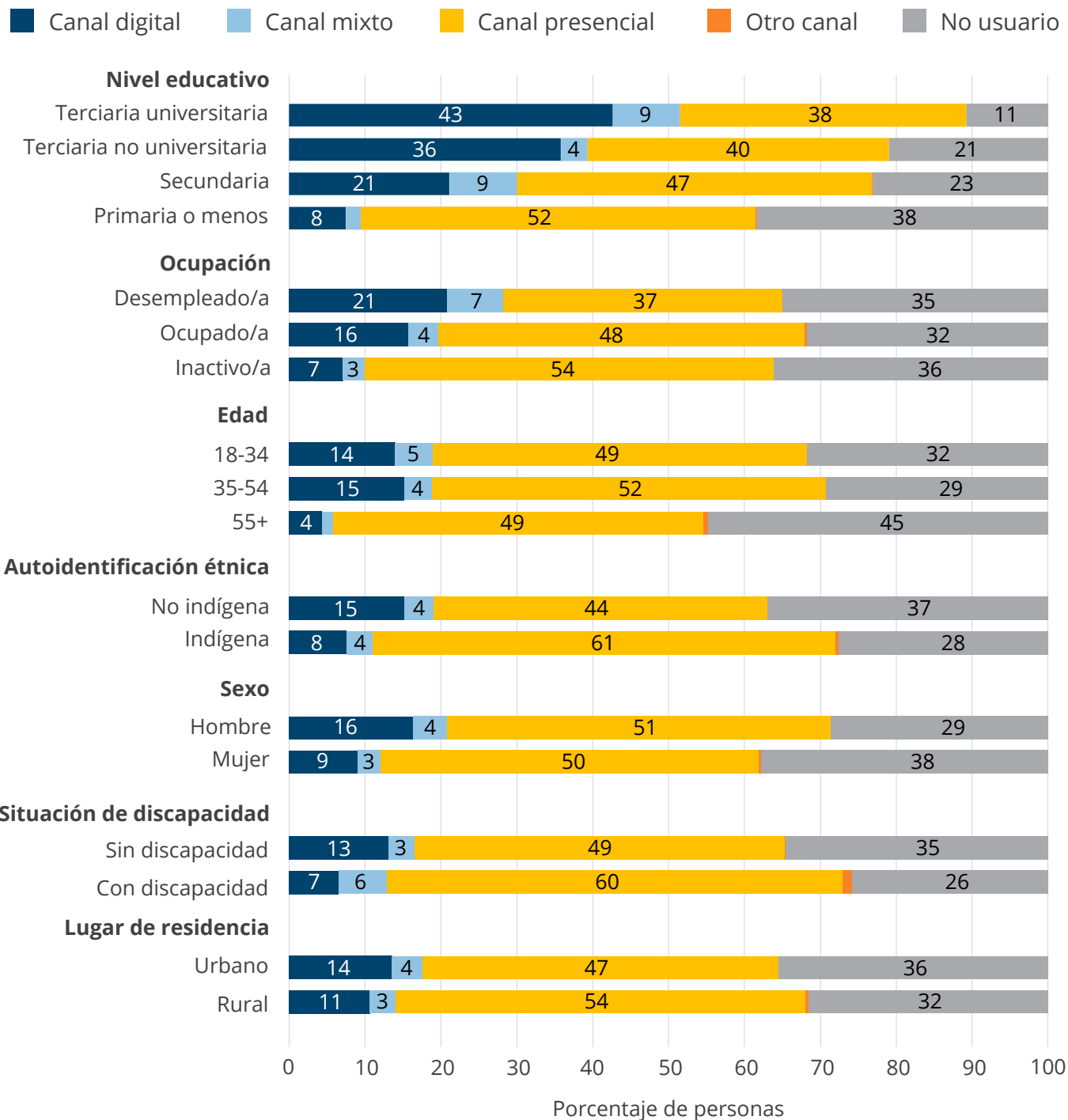
Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos se construyen aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). El promedio regional se obtiene mediante la media simple de todos los países incluidos en el análisis. La categoría “No usuario/a” corresponde a personas que no realizaron trámites con el gobierno en los últimos 12 meses. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.

Ahora bien, siguiendo la tendencia regional, las brechas en el uso de los servicios públicos digitales en Guatemala son evidentes entre distintos grupos poblacionales. Por ejemplo, mientras el 43% de la población con educación universitaria realiza trámites a través del canal digital, esta cifra se reduce a apenas el 8% entre quienes tienen educación primaria o menos (ver Gráfico 2.2). De manera similar, existen brechas según la ocupación:³ las personas inactivas reportan un menor uso del canal digital (7%) frente a quienes se encuentran en situación de desempleo (21%), lo que representa una brecha de 14 puntos porcentuales (pp).

3 La encuesta consultó por la categoría ocupacional que mejor representaba la principal actividad de cada encuestado. Cada persona seleccionó una opción entre las siguientes categorías: empleado/a del sector privado, funcionario/a público/a, trabajador/a independiente o empresario/a, desempleado/a, estudiante, cuidador/a del hogar, jubilado/a u otra categoría ocupacional. Posteriormente, esta variable fue recodificada en tres categorías: “Ocupado/a”, que incluye aquellas personas empleadas en el sector público o privado, los trabajadores/as independientes y otras ocupaciones; “Desempleado/a”, que mantiene su definición original; e “Inactivo/a”, que agrupa a estudiantes, personas cuidadoras del hogar y retiradas.

Gráfico 2.2. Canal usado en el último trámite con el gobierno, según características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos se construyen aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). La categoría "No usuario/a" corresponde a personas que no realizaron trámites con el gobierno en los últimos 12 meses. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.



De igual manera, mientras que el 14% de las personas entre 18 y 34 años reporta haber usado el canal digital, esta cifra se reduce a solo el 4% entre la población mayor de 55 años en el último año. Las brechas persisten entre los distintos grupos étnicos. Apenas el 8% de las personas que se autoidentifican como indígenas ha usado medios digitales para realizar sus trámites, una proporción 7 pp por debajo del resto de la población. Al mismo tiempo el 61% continúa dependiendo de la atención presencial, lo que evidencia barreras que van más allá de la conectividad. En términos de género, se registra una brecha en el uso del canal digital, con mayor uso entre los hombres (16%) que entre las mujeres (9%).

Aunque en menor medida, también se observan brechas en el uso del canal digital según la situación de discapacidad y el lugar de residencia. Solo el 7% de las personas con discapacidad realizó su último trámite por medios digitales, en comparación con el 13% de aquellas sin discapacidad. En contraste, el uso del canal presencial es significativamente mayor entre las personas con discapacidad (60%) que entre el resto de la población (49%). Por otra parte, las diferencias entre zonas urbanas y rurales son más acotadas. Mientras que el 14% de las personas residentes en áreas urbanas utiliza canales digitales, esta proporción alcanza el 11% en áreas rurales, lo que representa una brecha de apenas 3 pp.

Estas brechas en el acceso digital se agravan al observar una menor interacción con el Estado en general. Los grupos que registraron una menor utilización de servicios públicos en los últimos 12 meses incluyen a las personas mayores de 55 años (45% de personas no usuarias), a aquellas con educación primaria o menos (38%) y a las mujeres (38%). Esto cobra especial relevancia si se considera que uno de los objetivos centrales de la digitalización de los servicios públicos es, precisamente, reducir los costos que enfrentan los ciudadanos al realizar trámites. El hecho de que estos grupos no solo usen los canales digitales en menor medida, sino que además interactúen con menor frecuencia con el Estado, sugiere que los costos de acceso podrían ser lo suficientemente altos como para volverse prohibitivos, limitando el ejercicio pleno de sus derechos.

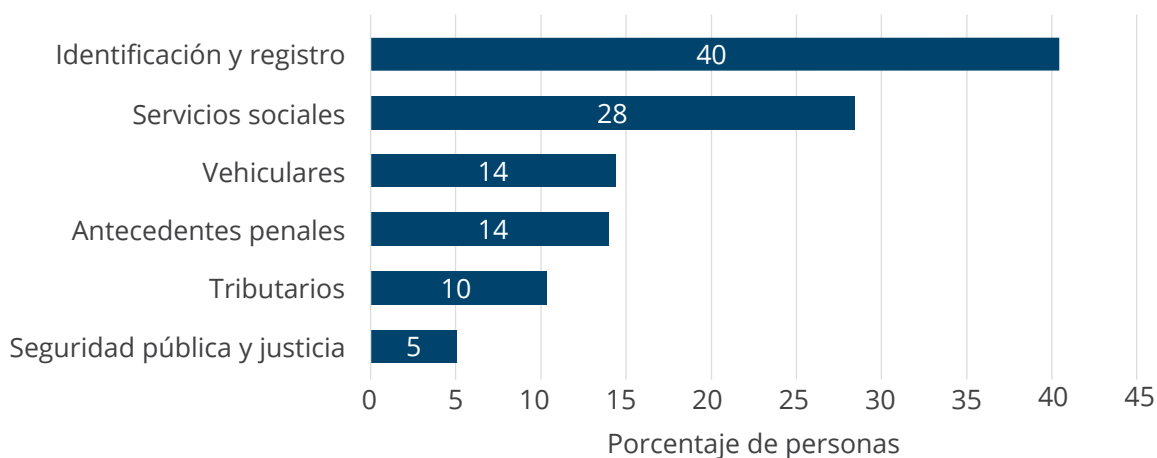


2.2 ¿Qué servicios son los más demandados y cuáles se completan con mayor frecuencia mediante el canal digital?

En Guatemala, los trámites más demandados por la ciudadanía son aquellos vinculados a identificación y registro: el 40% de las personas encuestadas declaró haber solicitado al menos uno de estos trámites en los últimos 12 meses (ver Gráfico 2.3), lo cual dista considerablemente de la demanda por otros tipos de trámites. En segundo lugar, se encuentran los trámites relacionados con servicios sociales (empleo público, salud, educación y prestaciones sociales)⁴ reportados por el 28% de las personas encuestadas. Les siguen los trámites vehiculares y los de antecedentes penales, ambos con una incidencia del 14%. En menor medida, se encuentran los trámites tributarios (10%) y aquellos vinculados a seguridad pública y justicia (9%). Este patrón es consistente con la tendencia regional, donde los trámites más demandados suelen ser aquellos dirigidos a la población general o asociados a servicios de carácter social, como educación, salud y empleo.

4 Los trámites de salud pública, empleo público, educación pública y prestaciones sociales fueron agrupados en la categoría “Servicios sociales” debido al bajo número de observaciones en cada una de las categorías mencionadas. Asimismo, debido a su baja representatividad y al limitado uso del canal digital, se omitieron los trámites asociados con vivienda, empresas y migración.

Gráfico 2.3. Porcentaje de personas que realizaron trámites en los últimos 12 meses, según tipo de trámite

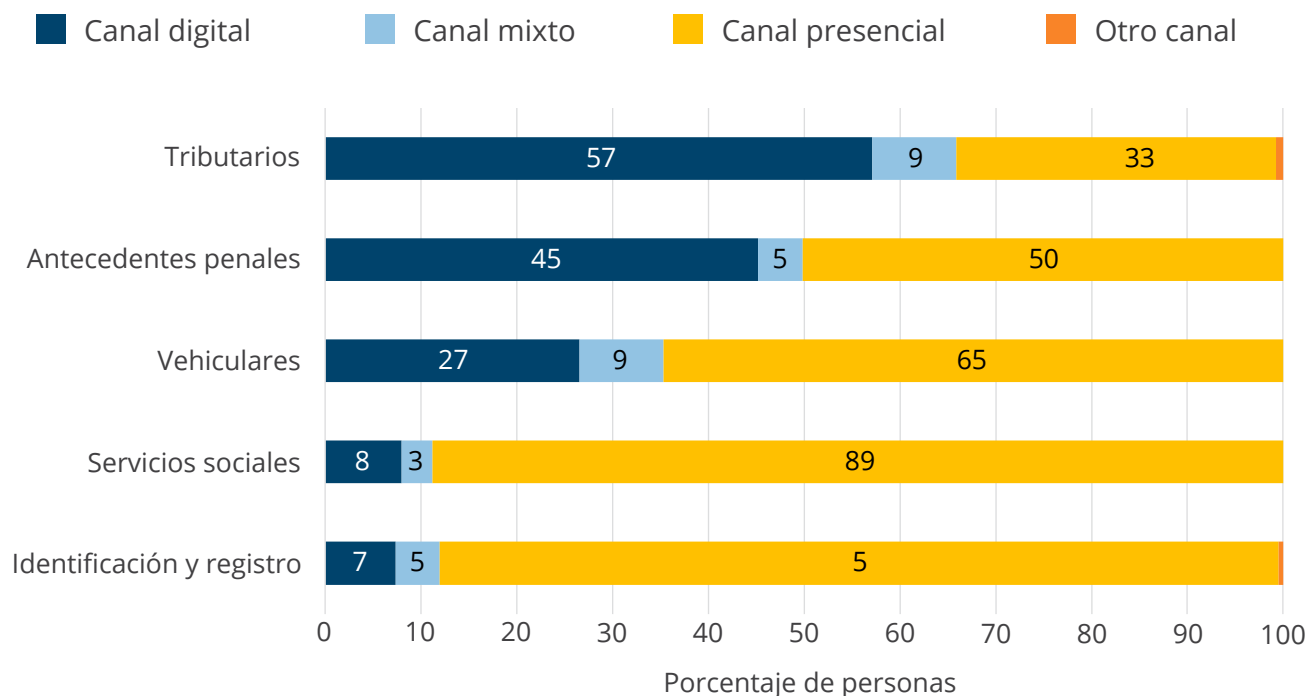


Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos se construyen utilizando como base a las personas que realizaron al menos un trámite con el gobierno en los últimos 12 meses, aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.

Como muestra el Gráfico 2.4, el uso del canal digital también varía significativamente según el tipo de trámite. Mientras que en trámites vinculados a asuntos tributarios (57%) y a antecedentes penales (45%) se observa un uso relativamente alto del canal digital, otros trámites continúan realizándose predominantemente de forma presencial. Por ejemplo, el 89% de los trámites relacionados con servicios sociales se realizaron de forma presencial. Estos niveles reflejan cierta correspondencia con lo observado en ALC: los trámites de antecedentes penales (38%) muestran altos niveles de uso del canal digital en la región, mientras que los trámites relacionados con servicios sociales, tales como salud y educación pública, tienden a realizarse con menor frecuencia a través del canal digital (11% y 17%, respectivamente). Esta diferencia no es casual. Los trámites de tipo certificativo o documental, como los antecedentes penales, son más susceptibles de digitalizarse porque implican consultas a bases de datos existentes, generan resultados estandarizados y no requieren interacción humana continua. En cambio, los servicios de salud y educación involucran procesos más complejos: evaluaciones profesionales, atención personalizada y toma de decisiones que difícilmente pueden desvincularse de la interacción presencial. En ese sentido, los patrones de uso digital observados reflejan no solo la disposición de la ciudadanía de utilizar estos canales, sino también el grado de digitalización que cada tipo de servicio admite según su propia naturaleza.

Gráfico 2.4. Canal usado en el último trámite, por tipo de trámite realizado



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos se construyen utilizando como base a las personas que realizaron al menos un trámite con el gobierno en los últimos 12 meses, aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.

Por otra parte, los trámites que con mayor frecuencia se realizan de forma digital no necesariamente coinciden con los más demandados por la ciudadanía. Por ejemplo, el 57% de las personas que realizaron trámites tributarios los completaron a través del canal digital (ver Gráfico 2.4). Sin embargo, estos trámites ocupan apenas el quinto lugar en nivel de demanda entre los seis trámites analizados (ver Gráfico 2.3). Por su parte, el Gráfico 2.4 también muestra que en Guatemala los trámites relacionados con servicios sociales e identificación y registro presentan bajos niveles de uso del canal digital: no más del 8% de las personas recurrió a este medio para completar su último trámite. No obstante, tal como revela el Gráfico 2.3, estos trámites se encuentran entre los más frecuentados por los usuarios. Dicho desajuste entre la demanda de trámites y el uso del canal digital refleja un patrón que es consistente con la tendencia observada a nivel regional.

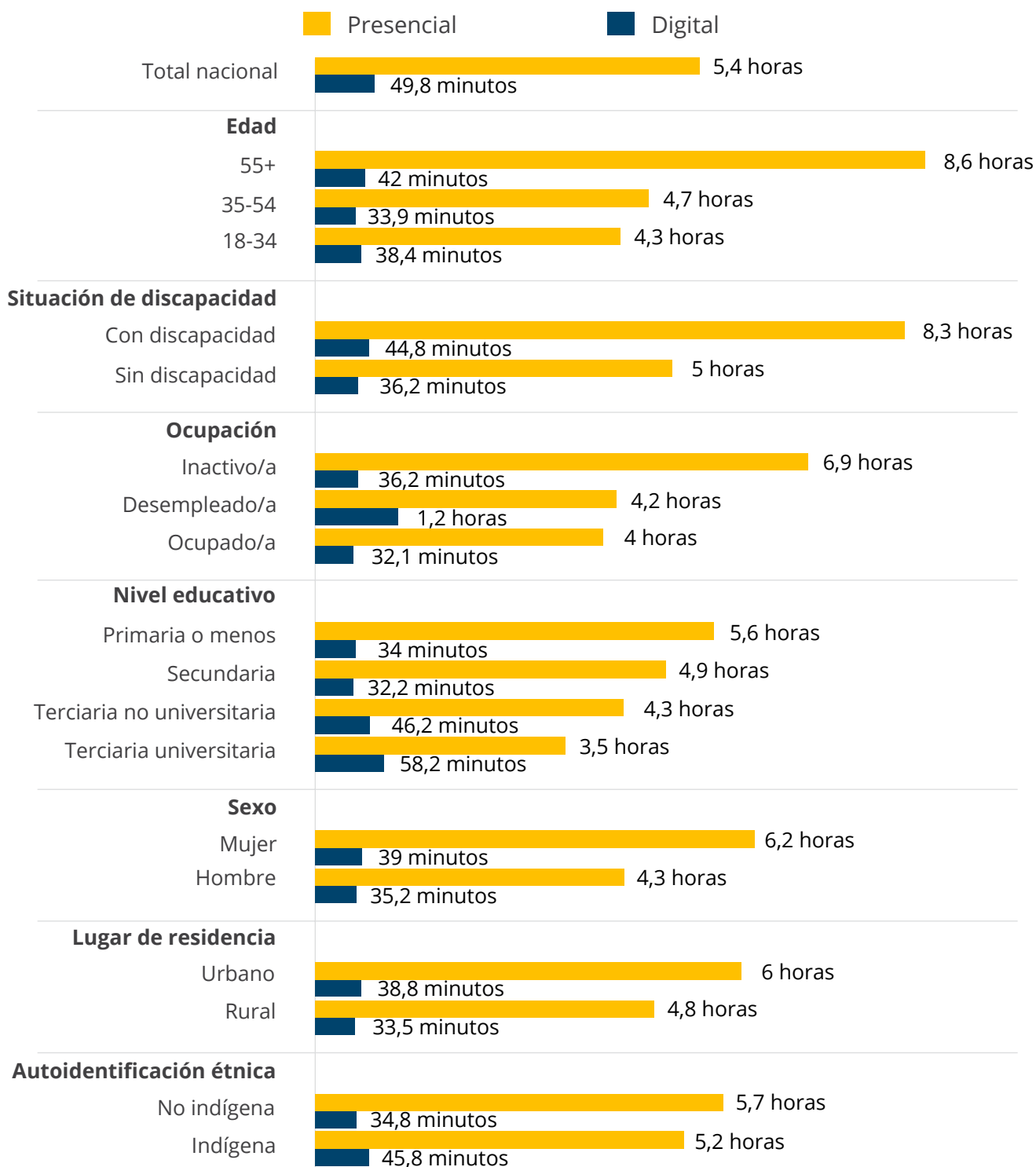


2.3 ¿Cómo es la experiencia ciudadana con los canales digitales y presenciales?

En Guatemala, el tiempo promedio para completar un trámite es de 4,6 horas (273 minutos), por debajo del promedio regional de 5,3 horas (316 minutos). Esta diferencia puede atribuirse a variaciones en los tiempos de tramitación según el tipo de canal utilizado. Al desagregar los resultados por canal, se observa que los trámites realizados de manera presencial requieren, en promedio, 5,4 horas (323 minutos), un valor por debajo del promedio regional de 6,4 horas (386 minutos). Este cálculo incluye tiempos de traslado, espera en fila y atención en ventanilla. Por su parte, los trámites realizados a través del canal digital toman cerca de 50 minutos en Guatemala, frente a 40 minutos en la región (ver Gráfico 2.5).⁵

5 Los tiempos promedio de Guatemala y de ALC difieren de los reportados por Pombo et al. (2025) porque, para la elaboración del Gráfico 2.5, se utilizó la muestra representativa de la población en lugar de la encuesta de usuarios. Esta elección permite desagregar los resultados por grupos poblacionales, lo que enriquece la interpretación y ofrece una visión más completa.

Gráfico 2.5. Tiempos de trámite, según canal y características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta a Usuarios sobre Servicios Públicos Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025a).

Notas: Los cálculos se construyen utilizando como base a las personas que realizaron al menos un trámite con el gobierno en los últimos 12 meses, aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural).

La duración de los trámites presenciales se explica, en gran medida, por la necesidad de las personas usuarias de realizar múltiples visitas a las instituciones (en promedio, 1,6 visitas por trámite), cada una de las cuales implica aproximadamente 52,4 minutos en desplazamientos y 82,2 minutos en espera. Estas condiciones suman cerca de 3,1 horas por visita dedicadas exclusivamente a traslados y al diligenciamiento del trámite en la oficina pública.⁶ Aunque las diferencias entre países se exploran con mayor detalle en la publicación completa (véase Pombo et al., 2025), este documento se enfoca en analizar el caso guatemalteco.

Aunque el tiempo requerido para realizar trámites varía significativamente según el canal utilizado, esta diferencia no afecta a todas las personas por igual. En este sentido, el Gráfico 2.5 muestra que, mientras las personas mayores de 55 años tardan, en promedio, 8,6 horas en realizar un trámite de manera presencial, las personas de entre 18 y 34 años y aquellas de entre 35 y 54 años requieren cerca de la mitad de ese tiempo (4,3 y 4,7 horas, respectivamente). Estos tiempos se reducen considerablemente al utilizar el canal digital, pasando a solo 42 minutos en el caso de las personas mayores, e incluso a menos de 40 minutos para el resto de la población. Un patrón similar se observa según la situación de discapacidad de las personas: el tiempo promedio para completar un trámite disminuye de 8,3 horas en el canal presencial a 44,8 minutos en el canal digital para las personas discapacitadas, mientras que, en el resto de la población, el tiempo se reduce de 5 horas a 36,2 minutos al utilizar medios digitales.

De manera similar, las personas que se encuentran inactivas a nivel ocupacional tardan 6,9 horas en realizar un trámite presencialmente, cerca de 3 horas más que las personas desempleadas u ocupadas. No obstante, al utilizar el canal digital, el tiempo promedio se reduce a un poco más de 30 minutos en el caso de las personas inactivas u ocupadas y a cerca de 1,2 horas entre las personas desempleadas. Por su parte, se observa que cuanto mayor es el nivel educativo, menor es el tiempo de tramitación de manera presencial. Las personas con educación primaria o menos dedican 5,6 horas a realizar un trámite, cerca de 2 horas más que aquellas con el mayor nivel educativo. Sin embargo, este patrón se invierte al

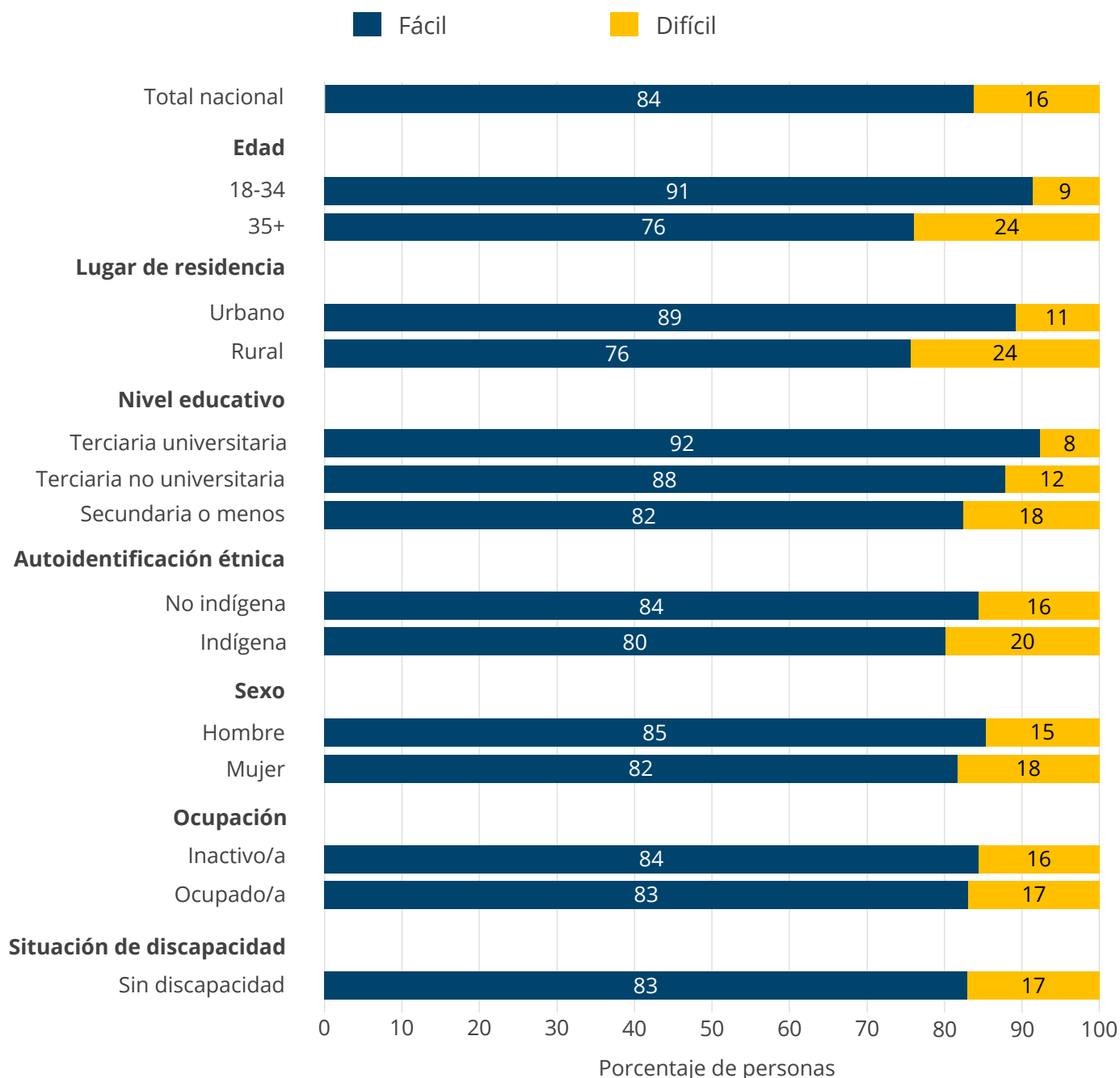
6 El promedio nacional (5,4 horas) difiere de la operación aritmética de los promedios desglosados (aproximadamente 5 horas, obtenido multiplicando 3,1 horas por el número de visitas) debido a la interacción estadística entre las variables y el efecto de los ponderadores aplicados a nivel individual.

utilizar el canal digital, ya que las personas con educación universitaria tardan 58,2 minutos en completar un trámite, frente a los 34 minutos que tardan las personas con educación primaria o menos. Aunque este resultado puede parecer intrigante, una posible explicación radica en las características inherentes al tipo de trámite que realiza cada grupo poblacional. Mientras que más de la mitad de las personas con un menor nivel educativo realiza trámites de identificación y registro, las personas con educación terciaria tienden a gestionar trámites vehiculares y migratorios (poco frecuentes entre las personas con primaria), los cuales suelen ser más complejos y requerir más pasos para completar.

Con respecto al género, las mujeres experimentan una reducción significativa en el tiempo que les toma completar un trámite, puesto que pasan de 6,2 horas en el canal presencial a solo 39 minutos en el canal digital, mientras que en el caso de los hombres el tiempo de tramitación se reduce de 4,3 horas (presencial) a 35,2 minutos (digital). Por su parte, el lugar de residencia muestra un patrón poco habitual: las personas que viven en zonas rurales tardan 4,8 horas en realizar un trámite presencialmente, más de una hora menos que quienes residen en las ciudades (6 horas). Cuando se utiliza el canal digital, esta brecha se reduce considerablemente y los tiempos de tramitación bajan a menos de 40 minutos. Finalmente, las personas que se autoidentifican como indígenas presentan un menor tiempo de tramitación presencial (5,2 horas) que sus contrapartes (5,7 horas), aunque en ambos casos, existe una reducción significativa al usar el canal digital.

En cuanto a la experiencia con los trámites en línea, la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción positiva acerca de los trámites digitales; no obstante, persisten diferencias notables entre distintos grupos poblacionales. A nivel nacional, el 84% de los usuarios percibe el trámite como fácil, mientras que un 16% reporta algún nivel de dificultad. Sin embargo, esta experiencia no es homogénea: entre las personas de 35 años o más el 76% los califica como fáciles, mientras que el 24% reporta haber enfrentado algún grado de dificultad. En contraste, el 91% de las personas entre 18 y 34 años califica su experiencia como fácil, frente a solo un 9% que experimenta alguna complicación. Respecto al lugar de residencia, una mayor proporción de personas en zonas urbanas señala que el trámite fue fácil (89%), frente al 76% en zonas rurales. En particular, las personas que residen en zonas rurales, junto con aquellas mayores de 35 años, son quienes enfrentan mayores dificultades al realizar trámites en línea.

Gráfico 2.6. Experiencia con el trámite en línea, según características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos se construyen utilizando como base a las personas que realizaron al menos un trámite a través del canal digital con el gobierno en los últimos 12 meses, aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Debido al tamaño de la submuestra de personas que han usado parcial o exclusivamente el canal digital (254 observaciones), se agruparon las categorías de edad (de 35 a 54 años y 55 años en adelante) y de nivel educativo (primaria o menos y secundaria) para garantizar la consistencia de las estadísticas descriptivas. Asimismo, se excluyeron los grupos sociodemográficos con un número insuficiente de observaciones para realizar comparaciones, entre ellas la situación de discapacidad (personas con discapacidad) y la condición ocupacional (personas desempleadas).



En cuanto al nivel educativo, las personas con educación universitaria reportan una experiencia mayoritariamente favorable: el 92% califica el trámite como fácil y solo el 8% lo considera difícil. Por su parte, entre quienes tienen educación secundaria o menos, el 18% experimenta algún grado de dificultad, lo que sugiere la persistencia de barreras asociadas a las habilidades digitales o familiaridad con el proceso. En relación con la población sin discapacidad, la percepción es positiva, puesto que el 83% señala facilidad en la realización del trámite, mientras que solo un 17% reporta dificultades. Finalmente, a nivel de autoidentificación étnica, género, y ocupación, no se observan diferencias considerables.

3.

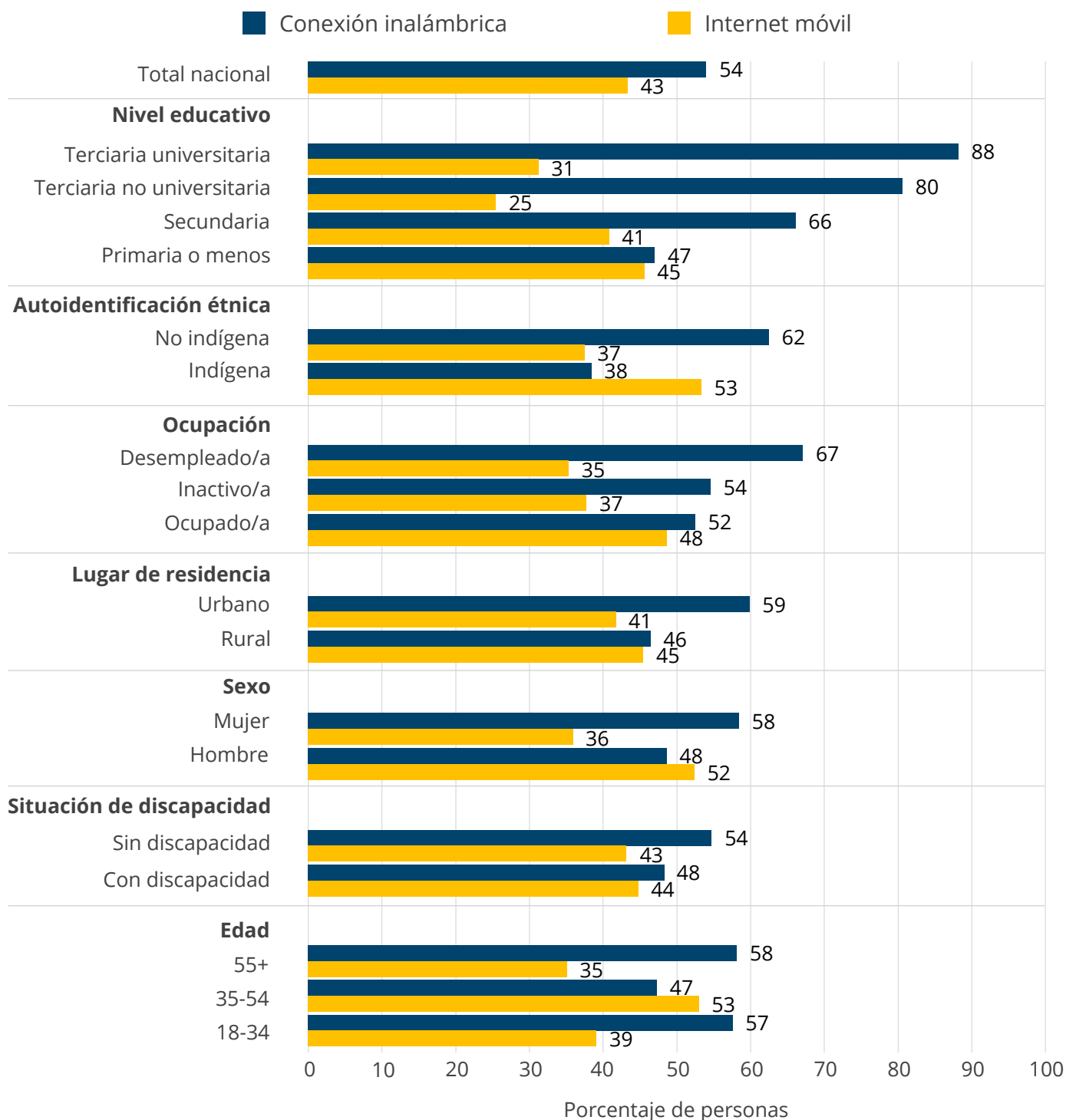
¿Por qué el uso de los canales digitales no ha sido equitativo?

Como se mencionó al principio, este reporte se enfoca en el análisis de los factores que desde el lado de la demanda explican la falta de acceso equitativo a los servicios públicos digitales. A continuación, se exploran cuatro factores que se deben cumplir para que los servicios digitales sean utilizados de manera efectiva: (i) *tener* los dispositivos tecnológicos y una conexión a internet adecuada; (ii) *poder* realizar tareas básicas digitales para aprovechar la oferta digital; (iii) *saber* sobre la disponibilidad de los servicios públicos en línea; y (iv) *querer* realizar trámites en línea.

3.1 Tener: ¿Quiénes tienen los recursos tecnológicos necesarios para acceder a los servicios públicos de manera digital?

Una barrera clave para el acceso equitativo a los servicios públicos digitales en Guatemala es la limitada disponibilidad de recursos tecnológicos en los hogares, entre ellos, el acceso a conexión inalámbrica (wifi) y a internet móvil. El 54% de las personas encuestadas afirma contar con conexión inalámbrica en su hogar, mientras que un 46% indica que aún carece de este servicio (Gráfico 3.1). Así, disponer de una conexión fiable de internet, como la que ofrece el acceso a una red inalámbrica, es también clave para el uso efectivo de los servicios públicos digitales. En efecto, los datos muestran que el 72% de las personas que realizó su último trámite de manera digital cuenta con conexión inalámbrica en el hogar, en comparación con el 51% de quienes completaron su último trámite de manera presencial. Asimismo, el internet móvil representa una alternativa relevante para la ciudadanía, ya que el 43% declara acceder a esta opción y el 35% de quienes completaron su trámite a través del canal digital reporta contar con este tipo de conexión en el hogar.

Gráfico 3.1. Acceso a conexión inalámbrica y a internet móvil en el hogar, según características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos a nivel de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural).

El acceso a estos recursos tecnológicos varía de manera significativa entre grupos sociodemográficos. En particular, los niveles de acceso a conexión inalámbrica son bajos entre las personas con educación primaria o menor (47%), en comparación con quienes tienen educación universitaria (88%). No obstante, este patrón contrasta con el acceso a internet móvil, puesto que es mayor entre las personas con educación primaria o menor (45%), y desciende hasta el 31% entre quienes cuentan con niveles educativos más altos. No obstante, esta mayor disponibilidad de internet móvil se acompaña de mayores restricciones de uso, ya que el 59% de las personas con menor nivel educativo reporta con mayor frecuencia que su plan de datos ha sido insuficiente al menos una vez en los últimos tres meses, en comparación con el 17% de quienes tienen educación universitaria.

Por otro lado, se observa una brecha pronunciada entre las personas que se autoidentifican como indígenas y el resto de la población. Mientras que solo el 38% de la población autoidentificada como indígena cuenta con acceso a conexión inalámbrica en sus hogares, esta proporción asciende al 62% entre quienes no se autoidentifican como indígenas, lo que representa una brecha de 24 pp. Este patrón se invierte al analizar el acceso a internet móvil. Mientras el 53% de las personas que se autoidentifican como indígenas dispone de datos móviles, esta proporción desciende al 37% entre sus contrapartes. A nivel de ocupación, las personas desempleadas cuentan con el mayor acceso a conexión inalámbrica (67%), aunque también reportan la menor disponibilidad de internet móvil (35%). Este nivel de acceso a conexión inalámbrica disminuye gradualmente entre las personas inactivas (54%) y las ocupadas (52%). En contraste, el acceso a internet móvil es relativamente más alto entre las personas ocupadas (48%), ubicándose 11 pp y 13 pp por encima del registrado entre las personas inactivas y desempleadas, respectivamente.

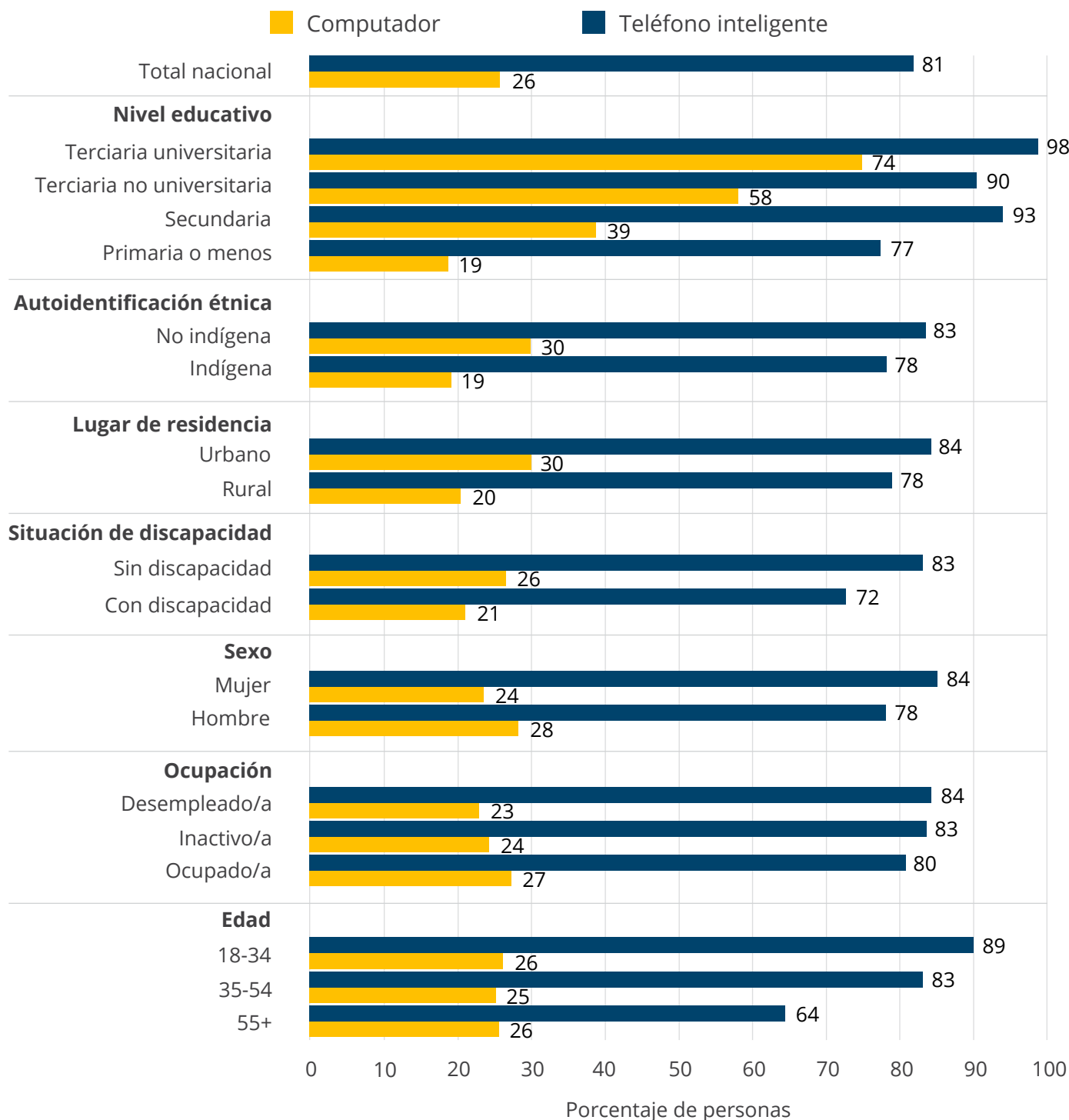
El análisis geográfico también revela diferencias significativas, especialmente en términos de conexión inalámbrica. Mientras el 59% de las personas que residen en áreas urbanas accede a este tipo de conexión en zonas rurales esta cifra desciende a 46%. Con relación al internet móvil, la población rural presenta un mayor nivel de acceso (45%) que la urbana (41%). Respecto al género, las mujeres reportan una mayor disponibilidad de conexión inalámbrica en sus hogares (58%) que los hombres (48%). No obstante, ellas reportan un menor acceso a internet a través de planes de datos móviles (36% comparado con el 52% entre los hombres). En cualquier caso, el acceso mediante datos móviles resulta limitado para ambos grupos. El 60% de las mujeres y el 51% de los hombres informan que, al menos una vez en los últimos tres meses, no han podido usar internet por haber llegado al límite de su plan de datos.



Por su parte, el 48% de las personas en situación de discapacidad tiene conexión inalámbrica en el hogar, una cifra inferior a la observada en su grupo de comparación (54%). Sin embargo, este grupo presenta un ligeramente mayor acceso a internet móvil (44%), en contraste con las personas sin discapacidad (43%). Pasando al análisis por grupos de edad, se observa un patrón que difiere de los hallazgos regionales: las personas de 55 años o más presentan el mayor acceso a conexión inalámbrica en el hogar (58%), con niveles similares a los del grupo de personas entre los 18 y 34 años (57%) y superiores a los observados entre las personas de 35 a 54 años (47%). No obstante, este grupo cuenta con el menor acceso a internet móvil: 35% de esta población tiene un plan de datos, mientras que esa cifra sube a 39% y a 53% entre sus contrapartes de 18 a 34 años y de 35 a 54 años, respectivamente. De igual manera, las personas mayores son quienes con mayor frecuencia reportan haber alcanzado el límite de su plan de datos en los últimos tres meses (59%), en comparación con las personas de 35 a 54 años (57%) y con aquellas menores de 34 años (52%).

La tenencia de dispositivos electrónicos en Guatemala también refleja profundas desigualdades que limitan el acceso a los servicios públicos a través del canal digital. Tal como muestra el Gráfico 3.2, solo el 26% de las personas encuestadas cuenta con un computador en el hogar. Al analizar el nivel educativo, se observa que apenas el 19% de quienes tienen educación primaria o menos cuenta con un computador, en contraste con el 74% de quienes tienen educación terciaria universitaria. De manera similar, destaca que solo el 19% de las personas que se autoidentifican como indígenas dispone de un computador en el hogar, frente al 30% en el resto de la población. Respecto al lugar de residencia, el 30% de las personas que habitan en zonas urbanas cuentan con un computador, cifra que se sitúa 10 pp por encima de la registrada en zonas rurales.

Gráfico 3.2. Acceso a computador y teléfono inteligente en el hogar, según características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural).



Los demás grupos sociodemográficos presentan brechas menos pronunciadas. La tenencia de un computador es mayor entre las personas sin discapacidad (26%) que entre aquellas con discapacidad (21%). Por su parte, el análisis de género revela que el 28% de los hombres dispone de un computador, frente al 24% de las mujeres, reflejando una brecha de 4 pp. Respecto al perfil ocupacional, se observa que las personas ocupadas son quienes más reportan contar con un computador (27%), con niveles superiores en 3 pp y 4 pp respecto a las personas inactivas y desempleadas, respectivamente. Por último, no se evidencian brechas considerables entre los grupos etarios.

Aunque el acceso a teléfonos inteligentes es más amplio —el 81% de la población cuenta con uno— persisten brechas significativas. En términos educativos, se observa que casi la totalidad de las personas con educación terciaria universitaria tiene un teléfono inteligente (98%), en contraste con el 77% de aquellas con educación primaria o menos. Por su parte, los grupos etarios también muestran una brecha importante. Mientras que el grupo más joven reporta una alta tenencia de teléfonos inteligentes (89%), solo el 64% de las personas mayores de 55 años indica disponer de uno. En cuanto a la autoidentificación étnica, el lugar de residencia, la situación de discapacidad y la ocupación, no se identifican brechas pronunciadas (ninguna es mayor a 6 pp).

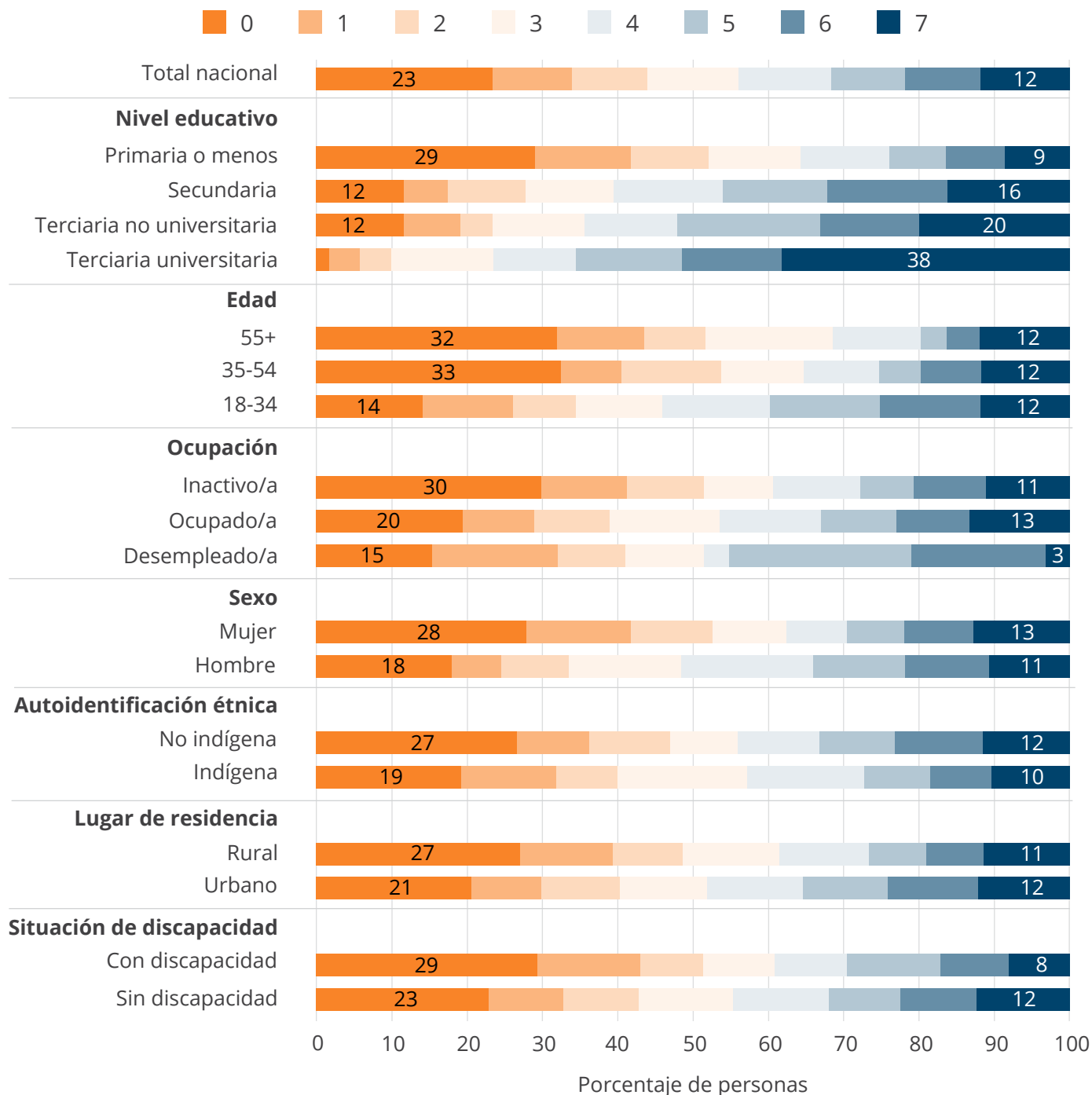


3.2 Poder: ¿Quiénes cuentan con las habilidades necesarias para realizar trámites digitales?

Las habilidades digitales pueden constituir una barrera adicional para acceder a los servicios públicos en línea. En Guatemala, solo el 12% de la población declara confiar en su capacidad de realizar por sí misma las siete tareas digitales básicas,⁷ una proporción inferior al promedio regional de ALC (23%). Sin embargo, las brechas son profundas: el 38% de las personas con educación universitaria afirma tener la capacidad de realizar estas tareas, con solo un 2% indicando no dominar ninguna de estas habilidades. Por su parte, apenas el 9% de quienes tienen educación primaria o menos se siente confiado en todas las tareas digitales básicas, mientras que el 29% manifiesta no dominar ninguna. Por grupo etario, las brechas también son marcadas. Entre las personas mayores de 55 años, apenas el 12% manifiesta plena capacidad para realizar las siete tareas, mientras que el 32% no se siente confiado de realizar ninguna de ellas (ver Gráfico 3.3). En contraste, dentro del grupo de 18 a 34 años, el 12% indica tener seguridad para realizar la totalidad de las tareas, frente a un 14% que presenta niveles nulos de confianza.

7 Las habilidades digitales evaluadas corresponden a la capacidad declarada por los encuestados, que han utilizado internet en los últimos 3 meses, para realizar siete acciones básicas: (i) enviar correos electrónicos con archivos adjuntos; (ii) escanear un documento; (iii) encontrar e instalar aplicaciones en un teléfono móvil; (iv) cambiar opciones de privacidad en sitios web o aplicaciones; (v) seleccionar palabras clave para buscar información en internet; (vi) identificar información verdadera o falsa en línea; y (vii) determinar qué tipo de información es riesgosa de compartir en internet o en redes sociales.

Gráfico 3.3. Confianza en la capacidad de realizar actividades digitales, según características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural), y consideran solo a las personas que utilizaron internet en los últimos 3 meses. El gráfico muestra, para cada grupo sociodemográfico, el número de actividades digitales, de un total de 7, en las que las personas reportan confianza para realizarlas por sí mismas, sin ayuda.



Respecto a los perfiles ocupacionales, el 11% de las personas inactivas manifiesta dominar las 7 tareas digitales, mientras que un 30% de ellas no se siente confiado frente a ellas. En contraste, un bajo porcentaje de las personas desempleadas reporta confianza en la ejecución de las 7 tareas (3%), frente a un 15% que manifiesta no tener confianza en su ejecución. En cuanto al género, las mujeres reportan en mayor proporción confianza en la realización de las 7 tareas (13% afirma sentirse capaz de llevarlas a cabo, frente al 11% de los hombres). Sin embargo, las mujeres también presentan mayores niveles de inseguridad frente a estas habilidades: el 28% manifiesta no sentirse confiada para realizarlas, en comparación con el 18% de los hombres.

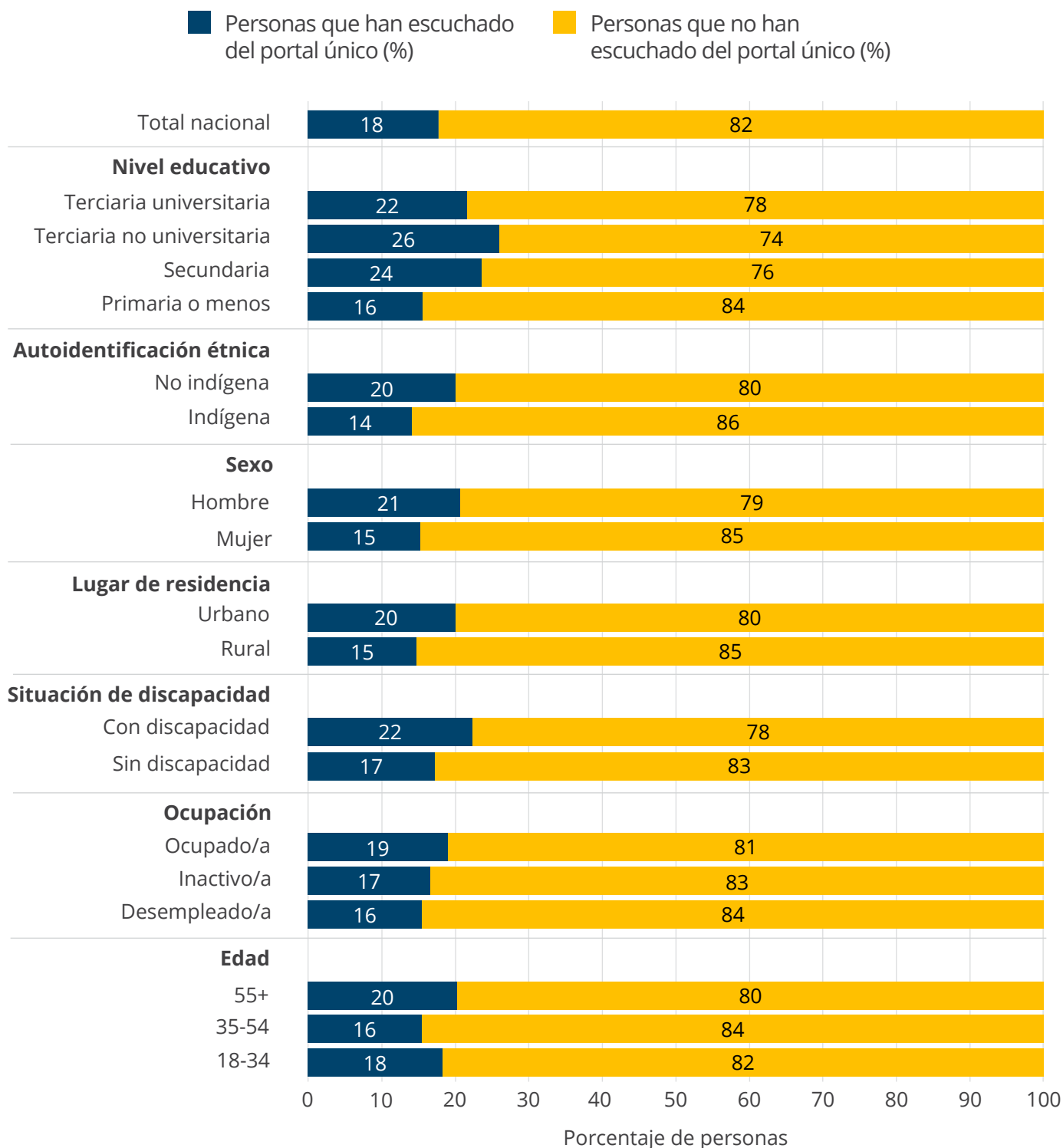
Patrones similares se observan por autoidentificación étnica y lugar de residencia, donde los grupos más vulnerables muestran menores niveles de confianza: solo el 10% de las personas que se autoidentifican como indígenas y el 11% de la población rural reportan sentirse seguros en la realización de las 7 tareas, mientras que el 19% y el 27% de estos grupos, respectivamente, no se sienten en la capacidad de realizarlas. Por otro lado, solo el 8% de las personas con discapacidad muestra confianza en todas las actividades digitales, 4 pp por debajo de la cifra observada entre las personas sin discapacidad. Asimismo, el 29% de esta población reporta niveles nulos de confianza en las tareas analizadas, frente al 23% de sus contrapartes. Estas desigualdades en la percepción de sus capacidades digitales refuerzan las brechas existentes y limitan el potencial de la digitalización para cerrar desigualdades estructurales.



3.3 Saber: ¿Quiénes conocen sobre la oferta de los servicios públicos digitales?

El conocimiento del portal tramites.gob.gt es bajo en Guatemala y presenta brechas marcadas entre distintos grupos de la población. En promedio, solo el 18% de la población ha escuchado hablar del portal (ver Gráfico 3.4). Esta proporción es aún más baja entre las personas con menor nivel educativo: apenas el 16% de quienes tienen educación primaria conoce esta plataforma, frente al 22% entre quienes cuentan con formación terciaria universitaria. También se observa que el nivel de conocimiento sobre el portal único es menor entre quienes se autoidentifican como indígenas: solo el 14% afirma conocerlo, en comparación con el 20% registrado entre el resto de la población. De manera similar, las mujeres reportan menores niveles de familiaridad (15%), 6 pp por debajo de la cifra observada entre los hombres. Por su parte, en zonas rurales, solo el 15% ha escuchado hablar del portal, frente al 20% en zonas urbanas.

Gráfico 3.4. Conocimiento del portal tramites.gob.gt, según características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural).

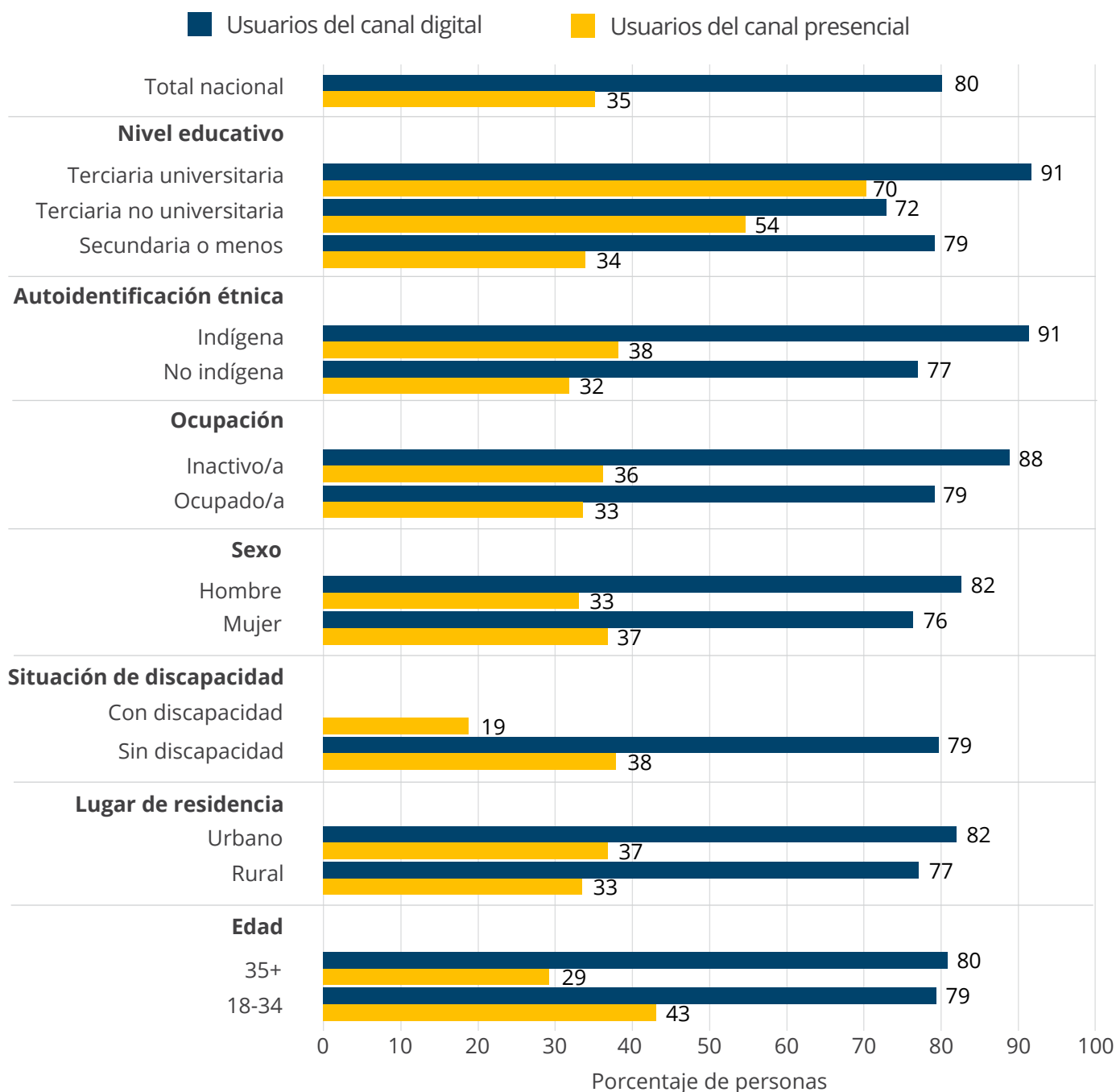


Las diferencias también se expresan según la situación de discapacidad, la ocupación y la edad. En el caso de la población con discapacidad, se identifica un resultado distinto al registrado a nivel de la región, ya que en Guatemala se presenta una mayor proporción de personas que conocen el portal web del gobierno (22%), comparado con el resto de la población (17%). En términos ocupacionales, la población ocupada presenta un mayor nivel de conocimiento del portal (19%), mientras que entre la población desempleada e inactiva esta cifra se sitúa entre el 17% y el 16%, respectivamente. Por último, se evidencia que las personas entre 35 y 54 años presentan los niveles más bajos de conocimiento del portal único (16%), seguidas por las de 18 a 34 años (18%) y de mayores de 55 años (20%), respectivamente. Estos resultados muestran que el portal aún no tiene un alcance amplio en la población guatemalteca y que, en general, su posicionamiento como canal oficial de trámites digitales es limitado, especialmente entre los grupos que más podrían beneficiarse de un acceso simplificado y centralizado a los servicios del Estado.

3.4 Querer: ¿Quiénes están dispuestos a hacer trámites en línea?

La disposición a usar el canal digital en el futuro presenta variaciones significativas dependiendo de la experiencia previa del usuario con los servicios del Estado. A nivel nacional, el 80% de quienes realizaron su último trámite a través del canal digital planea seguir usándolo en el futuro, mientras que entre los usuarios del canal presencial esta disposición se reduce al 35% (ver Gráfico 3.5). Las mayores brechas en la intención de migrar hacia el canal digital entre los usuarios del canal presencial se observan según el nivel educativo, la autoidentificación étnica y la categoría ocupacional.

Gráfico 3.5. Disposición a usar servicios gubernamentales digitales en el futuro, según canal usado y características sociodemográficas



Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Debido al tamaño reducido de la submuestra de usuarios del canal digital (195 observaciones), se agruparon las categorías de edad (35 a 54 años y 55 años en adelante) y de nivel educativo (primaria o menos y secundaria) para garantizar la consistencia de las estadísticas descriptivas. Asimismo, se excluyeron los grupos demográficos con un número insuficiente de observaciones para realizar comparaciones, incluyendo la situación de discapacidad (usuarios del canal digital con discapacidad) y la ocupación (personas desempleadas).

Se observan amplias brechas por nivel educativo: el 70% de las personas con educación universitaria que utilizaron el canal presencial manifiesta tener una disposición a cambiar de canal, frente al 34% de quienes tienen educación secundaria o menos. En contraste, la retención en el canal digital es elevada en ambos grupos: el 91% entre las personas con mayor nivel educativo y el 79% entre quienes cuentan con educación secundaria o menos. En cuanto a la autoidentificación étnica, no se evidencian diferencias considerables entre los usuarios del canal presencial: el 38% de las personas que se autoidentifica como indígenas está dispuesta a usar el canal digital, en comparación con el 32% de quienes no se identifican bajo este grupo étnico. Por su parte, el 91% de quienes se autoidentifican como indígenas y usaron el canal digital planea seguir usándolo, en comparación con el 77% observado en el resto de la población.

Al analizar el perfil ocupacional, se observa que, entre quienes utilizaron el canal presencial el 36% de las personas inactivas y el 33% de las ocupadas muestran su disposición a usar el canal digital en el futuro. En contraste, entre las personas que ya usaron el canal digital, la disposición a seguir empleándolo en el futuro se mantiene alta, alcanzando el 88% y el 79% entre las personas inactivas y ocupadas, respectivamente. En cuanto al género, el 33% de los hombres y el 37% de las mujeres que realizaron trámites presenciales manifiestan su disposición a usar el canal digital, cifra que se eleva al 82% en los hombres y al 76% en las mujeres con experiencia previa en la modalidad digital.

De manera similar, la situación de discapacidad marca una diferencia notable entre los usuarios del canal presencial: el 38% de las personas sin discapacidad está dispuesto a usar el canal digital frente a solo el 19% entre las personas con discapacidad. Por su parte, entre las personas sin discapacidad que ya utilizaron el canal digital el 79% planea seguir usándolo. Respecto al lugar de residencia, entre quienes utilizan el canal presencial el 37% de los usuarios en zonas urbanas y el 33% en zonas rurales indican su intención de adoptar el canal digital. En contraste, entre los usuarios del canal digital, la disposición a continuar usándolo se mantiene elevada, alcanzando el 82% y el 77% en la población urbana y rural, respectivamente. Por último, solo el 29% de las personas mayores de 35 años y el 43% del grupo de 18 a 34 años, que utilizaron el canal presencial, están dispuestos a usar el canal digital en el futuro, mientras que, entre quienes ya utilizaron el canal digital, la intención de continuar usándolo alcanza el 80% y el 79% entre los grupos referidos, respectivamente.



En conclusión, la disposición a adoptar trámites digitales está condicionada tanto por la experiencia previa como por las barreras de acceso y las habilidades digitales que enfrentan los grupos más vulnerables. En particular, las principales brechas se concentran en las categorías de las personas con discapacidad, las personas mayores de 55 años y aquellas con un menor nivel educativo. Mientras que los usuarios del canal digital muestran una alta predilección por esta modalidad con una disposición de uso futuro que supera el 70% en todos los grupos analizados, la disposición a cambiar el canal presencial es más limitada y presenta brechas marcadas en función del nivel educativo, la situación de discapacidad y la edad.

4.

Recomendaciones de política

A partir de los hallazgos presentados y en línea con el marco analítico del libro *¿(Des)conectados? Servicios públicos digitales y el reto de la equidad*, se identifican cinco orientaciones prioritarias que pueden servir como insumo para fortalecer una agenda de transformación digital centrada en la equidad en Guatemala.

1. **Establecer la equidad como principio rector y objetivo estratégico en los planes de gobierno digital.** Considerando que en Guatemala la brecha de uso digital entre las personas con educación universitaria y aquellas con educación primaria o menos supera los 35 pp, cerrar esta brecha implica fijar metas concretas por grupo de población, integrarlas en los indicadores del Plan de Gobierno Digital 2021-2026 y vincularlas a responsabilidades institucionales claramente definidas.
2. **Empoderar al ente rector digital para liderar la agenda de equidad digital.** Si bien se requiere la participación de múltiples actores para abordar el reto de la equidad digital, el ente rector digital juega un rol de liderazgo fundamental. En el contexto guatemalteco, donde la oferta digital está fragmentada entre múltiples instituciones con distintos niveles de madurez tecnológica, el rol articulador del ente rector es especialmente crítico.
3. **Digitalización universal, accesible, y optimizada para los dispositivos móviles.** Dado que en Guatemala la mitad de los trámites aún se realizan presencialmente, aumentar la oferta digital puede potenciar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. Esta recomendación incluye tres elementos clave: (i) digitalizar todos los servicios públicos, en particular los que conectan a personas vulnerables con servicios sociales o beneficios; (ii) asegurar que todos los servicios públicos digitales cumplan los estándares de accesibilidad y de diseño centrado en las personas, incluyendo su optimización para que sean ligeros y no requieran conexiones robustas a internet, así como adecuaciones para personas con bajas competencias digitales o en situación de discapacidad; y (iii) que los servicios estén optimizados para teléfonos móviles y conexiones de baja velocidad, considerando que en Guatemala el acceso a internet es predominantemente móvil, especialmente entre la población indígena y rural.



4. **Invertir en los habilitadores clave: conectividad, dispositivos y habilidades digitales, reconociendo que en Guatemala las habilidades digitales constituyen hoy en día el cuello de botella más crítico.** La evidencia presentada en este estudio muestra que los grupos con acceso a internet móvil, como la población autoidentificada como indígena, siguen sin usar los servicios del Estado en línea. Esto sugiere que la principal barrera en el país es la confianza y las competencias digitales.
5. **Seguir mejorando el canal presencial bajo principios de consolidación de oferta, accesibilidad, eficiencia y facilidad de uso.** Aunque se hagan grandes esfuerzos para fortalecer la accesibilidad del canal digital y los habilitadores clave, habrá una proporción de personas que preferirá los canales presenciales. Al fortalecer ambos canales, tanto digital como presencial, la demanda se distribuye de manera más equilibrada y el resultado es una mejor experiencia para todas las personas, independientemente de cómo decidan relacionarse con el Estado.

5. Conclusión

Guatemala ha logrado avances importantes en su agenda de transformación digital de servicios públicos, sentando bases institucionales y normativas clave y habilitando plataformas como tramites.gob.gt. Estos avances constituyen un punto de inflexión en la construcción de un Estado más eficiente, transparente e innovador. A pesar de estos logros, persisten algunos desafíos que limitan el alcance y el impacto de las iniciativas existentes.

La mayoría de la ciudadanía guatemalteca continúa realizando trámites gubernamentales mediante el canal presencial. Además, las barreras en el uso y acceso son más marcadas en los grupos de la población con menor nivel educativo, con alguna discapacidad, autoidentificados como indígenas, residentes en zonas rurales o adultos mayores. También se observa una desconexión entre la demanda de trámites y el uso del canal digital, es decir, los trámites más frecuentados siguen estando ligados a la presencialidad, en ámbitos que van desde los servicios sociales hasta los procesos de identificación y registro.

A pesar de estos desafíos, la evidencia muestra que los trámites que se han digitalizado generan ahorros importantes de tiempo, lo que se traduce en beneficios y ahorros tanto para los usuarios como para las instituciones públicas. Aunado a esto, la valoración ciudadana de los servicios ofrecidos es mayoritariamente positiva, revelando el potencial de fortalecer la confianza en las instituciones públicas.

Para avanzar hacia un ecosistema digital más inclusivo en Guatemala, es fundamental que el país adopte un enfoque centrado en la equidad. Una recomendación clave es establecer la equidad como objetivo estratégico y como principio rector en la política de gobierno digital, con metas claras para ampliar el acceso en grupos históricamente excluidos y acciones concretas que articulen a los distintos actores públicos involucrados. Disponer de datos e indicadores desagregados por distintas características de la población también será un paso fundamental para comprender mejor las necesidades de los distintos grupos, así como para dar seguimiento a los avances y desafíos. De este modo, será posible garantizar que la digitalización no profundice las desigualdades existentes, sino que se convierta en un motor efectivo de inclusión y bienestar para toda la población.



Referencias

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2025a). *Encuesta a usuarios sobre servicios públicos gubernamentales y equidad, 2023-2024*. <https://doi.org/10.60966/xecnrk2u>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2025b). *Encuesta ciudadana sobre trámites gubernamentales y equidad, 2023-2024*. <https://doi.org/10.60966/vgju86h>
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2023). *Actualización del Plan de Gobierno Digital 2021–2026 (Versión 9.8.9)*. Gobierno de Guatemala. <https://www.opengovpartnership.org/es/documents/guatemala-action-plan-2021-2023/>
- Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico. (2025, mayo 6). *Guatemala analiza modelos de intercambio de datos para fortalecer la transformación digital del gobierno*. <https://gae.gob.gt/guatemala-analiza-modelos-de-intercambio-de-datos-para-fortalecer-la-transformacion-digital-del-gobierno/>
- Pombo, C., Roseth, B., Santamaría, J., Rivas, C., & Vásquez, M. (2025). *¿(Des)conectados? Servicios Públicos Digitales y el Reto de la Equidad*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0013765>



Anexos

Anexo I. Ficha metodológica de la recolección.

Relevamiento sobre uso de servicios gubernamentales en ALC		
Período de recolección	2023-2024	
Número de observaciones para Guatemala	2040	
Metodología de recolección	Presencial	
Características de la muestra en Guatemala:		
	Muestra	Población objetivo
Sexo	Hombre = 46,7% Mujer = 53,3%	Hombre = 45,0% Mujer = 55,0%
Nivel educativo	Primaria o menos = 34,2% Secundaria = 47,9% Terciaria no universitaria = 8,1% Terciaria universitaria = 9,7%	Primaria o menos = 73,2% Secundaria = 21,4% Terciaria no universitaria = 2,4% Terciaria universitaria= 3,0%
Edad	18-34 = 56,8% 35-54 = 25,0% 55+ = 18,2%	18-34 = 43,5% 35-54 = 34,1% 55+ = 22,4%
Zona	Rural = 45,4% Urbano = 54,6%	Rural = 44,8% Urbano = 55,2%
Situación de discapacidad	Sin discapacidad = 90,9% Con discapacidad = 9,1%	Sin discapacidad = 88,6% Con discapacidad = 11,4%
Autoidentificación étnica	Indígena = 29,8% No indígena= 70,2%	Indígena = 35,3% No indígena = 64,7%

