



Hallazgos para
Perú

¿(Des) conectados?



Servicios públicos digitales y el reto de la equidad



Laura Guerrero
Cristina Pombo
Carolina Rivas
David Rodriguez
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

.Puntoaparte
Editores

www.puntoaparte.com.co

Contenido

Resumen	4
1. Introducción	5
2. Uso y experiencia ciudadana con los canales digitales en la realización de trámites gubernamentales	8
2.1 ¿Quién realiza tramites y por qué canal?	8
2.2 ¿Qué servicios son los más demandados y cuáles se completan con mayor frecuencia mediante el canal digital?	12
2.3. ¿Cómo es la experiencia ciudadana con los canales digital y presencial?	15
3. ¿Por qué el uso del canal digital no ha sido equitativo?	21
3.1 Tener: ¿Quiénes tienen los recursos tecnológicos necesarios para acceder a los servicios públicos de manera digital?	21
3.2 Poder: ¿Quiénes cuentan con las habilidades necesarias para realizar trámites digitales?	27
3.3 Saber: ¿Quiénes conocen sobre la oferta de los servicios públicos digitales?	30
3.4 Querer: ¿Quiénes están dispuestos a realizar trámites en línea?	32
4. Recomendaciones de política	36
5. Conclusión	41
Referencias	42
Anexos	44



Resumen

Este documento analiza la experiencia de la ciudadanía peruana en la realización de los trámites gubernamentales, con énfasis en su heterogeneidad entre grupos poblacionales. Si bien Perú 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 por nivel educativo: solo el 2% de las personas con educación primaria o menos realizaron su último trámite completamente en línea, frente al 21% de quienes cuentan con educación terciaria universitaria. Brechas similares se identifican entre personas mayores de 55 años, personas con discapacidad, residentes en zonas rurales, mujeres, personas que se autoidentifican como indígenas y personas desempleadas. Estas desigualdades reflejan posibles diferencias sociodemográficas en conectividad, acceso a dispositivos, habilidades digitales, conocimiento de la oferta de servicios públicos digitales y preferencia por el canal presencial. A partir de evidencia empírica, este documento discute las implicaciones que los procesos de digitalización de los servicios públicos deben considerar y presenta recomendaciones orientadas a garantizar que sus beneficios lleguen a toda la población.

1.

Introducción

Perú ha experimentado avances significativos en la transformación digital del sector público, orientando sus esfuerzos hacia el establecimiento de un gobierno digital centrado en las necesidades de la ciudadanía. De acuerdo con la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 aprobada el 28 de julio de 2023,¹ el país avanza hacia la digitalización con el objetivo de poner al Estado al servicio de las personas mediante la provisión de servicios públicos digitales eficientes, proactivos, seguros, inclusivos y equitativos, que respondan a las diversas realidades y necesidades de la población (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, 2024). En los últimos años, también se han logrado hitos importantes, entre los que destacan la creación de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, ente rector del gobierno y la transformación digital (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021a); y la formulación y aprobación de la Política Nacional de Transformación Digital (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, 2023).

También se destaca la consolidación del portal gob.pe como el principal punto de contacto digital entre el Estado y la ciudadanía. Según la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, la migración de las entidades públicas al portal alcanza el 100% de los gobiernos regionales y el 94% de los gobiernos locales (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, s.f, recuperado el 22 de junio de 2026). Esta incorporación implica que la información institucional de la entidad y sobre los trámites que ofrece están disponibles en el portal único del gobierno, aunque no supone que sus servicios se encuentren completamente digitalizados. Como complemento, la plataforma [Facilita Perú](#), creada en 2021, constituye el primer paso hacia la digitalización, al permitir que las entidades pongan en línea formularios para la recepción de solicitudes ciudadanas. Para finales de 2025 había más de 10000 formularios gubernamentales activos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021b). Si bien estos formularios constituyen el inicio del trámite a través del canal digital, su resolución

1 Mediante el decreto supremo N.º085-2023-PCM.

digital a través de este canal requiere, además, la interoperabilidad entre los sistemas de las distintas entidades del Estado. En esta línea, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital ha fomentado el uso intensivo de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), donde al cierre de 2025 se habían realizado más de 550 millones de transacciones (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, s.f., recuperado el 22 de junio de 2026). Estos lineamientos se han traducido en mejoras en el desempeño del gobierno digital: según el Índice de Gobierno Electrónico de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) 2024, el país incrementó su puntaje general de 0,54 a 0,81 entre 2012 y 2024, lo cual representa un avance significativo con respecto a la región, cuyo puntaje pasó de 0,52 a 0,74 en el mismo periodo.²

A pesar de este progreso y de las iniciativas implementadas, también observadas en otros países de la región, la tendencia regional apunta a que la digitalización de los trámites no ha beneficiado por igual a todas las personas (Pombo et al., 2025). Persisten importantes brechas digitales que afectan de manera desproporcionada a los grupos vulnerables. Por ejemplo, en América Latina y el Caribe (ALC), solo el 2% de las personas con educación primaria o menor y de las personas mayores de 55 años realizaron su último trámite de manera completamente digital, en contraste con el 21% de las personas con educación terciaria universitaria y el 15% de aquellas entre 18 y 34 años.³ Aunque menos notorias, estas brechas también se evidencian entre personas con discapacidad, residentes en áreas rurales, las mujeres y personas que se autoidentifican como indígenas o afrodescendientes (Pombo et al., 2025).

Este informe empieza abordando el nivel de uso de los canales digitales y la experiencia ciudadana con los trámites gubernamentales en línea.⁴ Posteriormente, expone los factores de demanda, los cuales abarcan las condiciones que facilitan o restringen el uso equitativo

2 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.

3 Para las estadísticas presentadas en este documento, las referencias a ALC o la región corresponden a los 11 países analizados por Pombo et al. (2025): Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago y Uruguay.

4 Las diferencias de medias reportadas en este documento para los diversos indicadores no están acompañadas de pruebas de significancia estadística. Se sugiere analizarlas en conjunto con el tamaño de las brechas observadas y el de las submuestras correspondientes.

de canales digitales por parte de la ciudadanía en la realización de trámites públicos. Estos factores incluyen (i) la disponibilidad y el acceso a infraestructura tecnológica necesaria, como la conectividad a internet y dispositivos adecuados; (ii) el desarrollo de competencias y habilidades digitales que permitan navegar efectivamente en entornos virtuales; (iii) el nivel de conocimiento y familiaridad con la oferta de servicios digitales disponibles; y (iv) la disposición personal hacia la adopción de los servicios digitales en el futuro.

El análisis culmina con un conjunto de recomendaciones de política orientadas a promover una transformación digital que considere las particularidades de los distintos perfiles poblacionales, complementadas a su vez con un acompañamiento focalizado que permita un uso pleno de los canales digitales. Si bien este estudio no aborda los factores de *oferta*,⁵ resulta importante destacar su relevancia para la digitalización de los trámites públicos a través de un diseño adecuado de los servicios y la correcta provisión de estos por parte del Estado. Desde la perspectiva de la demanda ciudadana, el presente documento examina en qué medida el uso de los servicios digitales del Estado peruano se distribuye de forma equitativa entre la población y qué factores explican las brechas observadas. Para ello, el documento utiliza 2286 observaciones provenientes de dos encuestas recolectadas entre 2023 y 2024 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID): una representativa a nivel nacional y otra dirigida específicamente a personas usuarias de los servicios públicos.

5 Pombo et al. (2025) dedican uno de sus capítulos al análisis de los factores de oferta, que también contribuyen a explicar las diferencias poblacionales en el uso del canal digital.

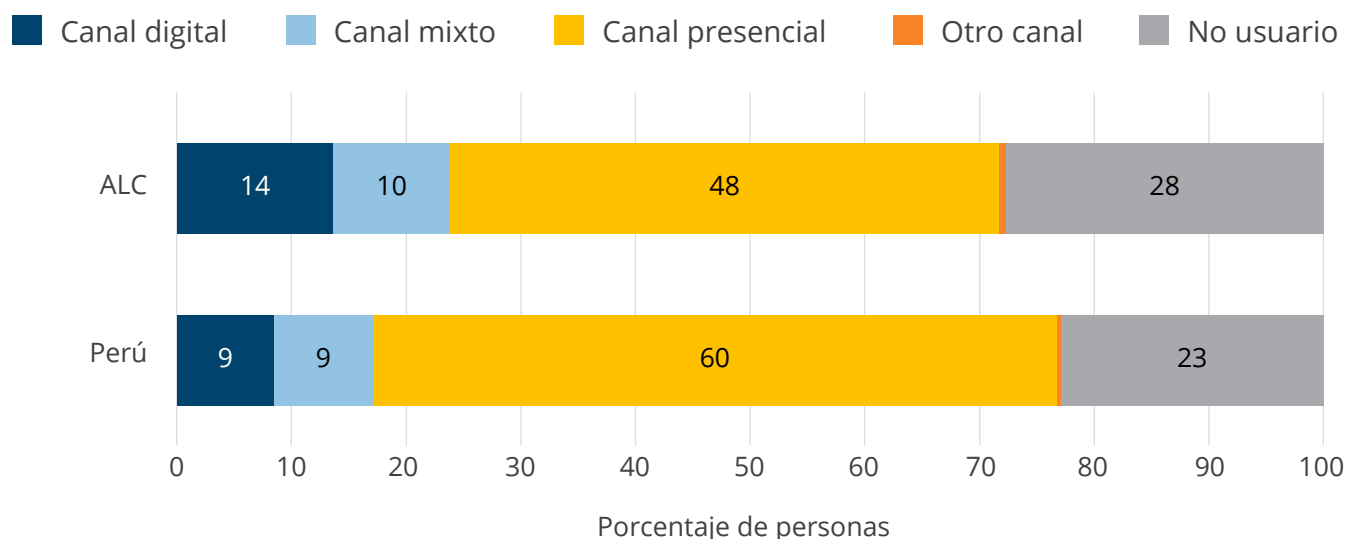
2.

Uso y experiencia ciudadana con los canales digitales en la realización de trámites gubernamentales

2.1 ¿Quién realiza tramites y por qué canal?

En Perú, cerca de 8 de cada 10 personas realizaron al menos un trámite gubernamental en el último año. Sin embargo, el canal presencial sigue siendo el más utilizado: el 60% de las personas que realizaron al menos un trámite en los últimos 12 meses (en adelante, denominados usuarios de los servicios públicos) completó su último trámite de esta forma, frente a solo un 9% que lo hizo completamente en línea y otro 9% que combinó canales digitales y presenciales (ver Gráfico 2.1). Al comparar con el promedio de ALC, Perú registra un mayor uso del canal presencial (60% vs. 48% en ALC), lo que refleja una oportunidad para seguir ampliando el acceso efectivo al canal digital.

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



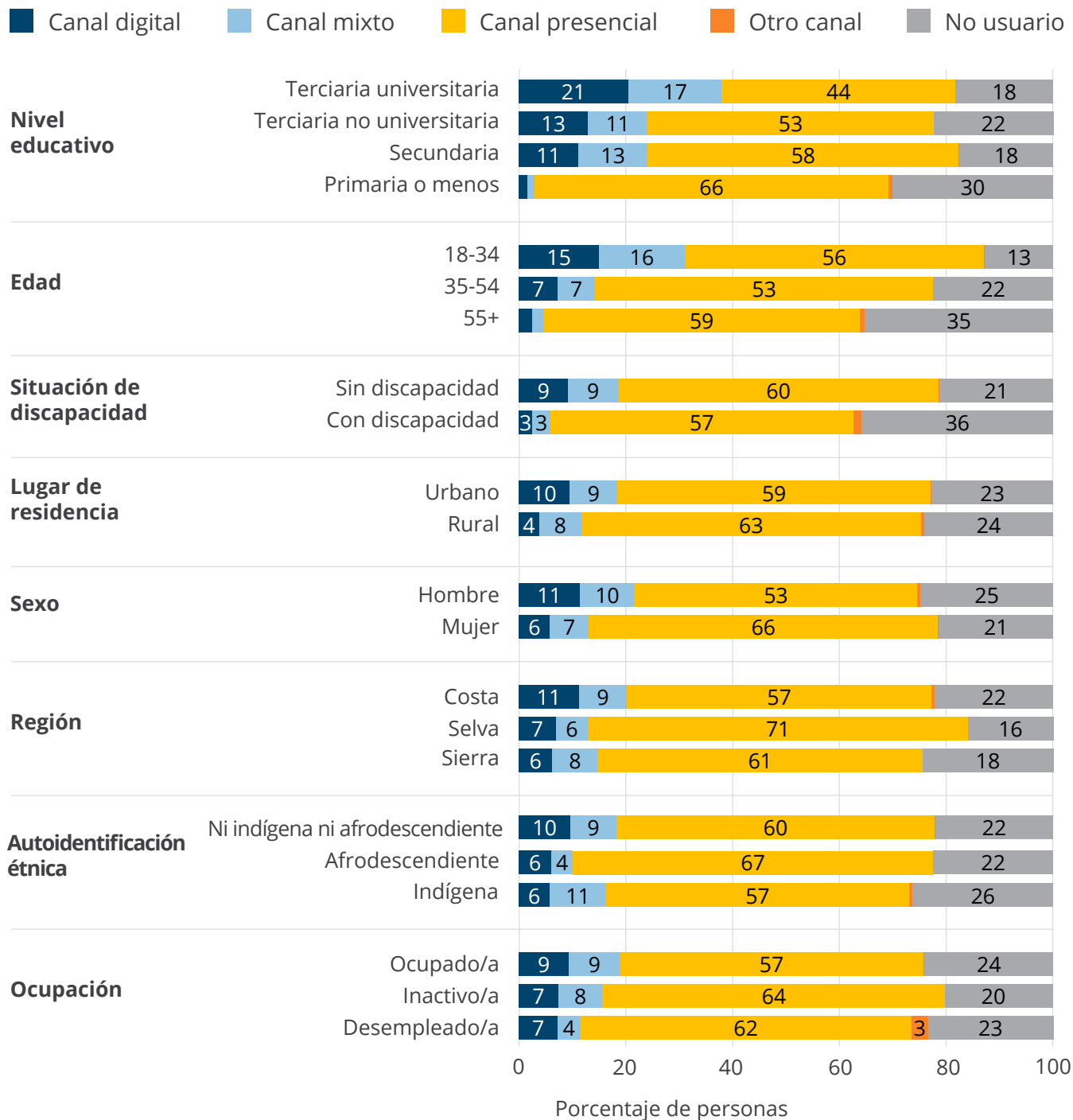
Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

Notas: Los cálculos se construyen aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 1152 personas encuestadas. El promedio regional se obtiene mediante la media simple de todos los países. La categoría "No usuario/a" corresponde a las 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, el uso de los servicios públicos digitales en Perú presenta brechas evidentes entre distintos grupos poblacionales. Por ejemplo, mientras que el 21% de la población con educación universitaria realiza trámites por internet, solo el 2% de quienes tienen educación primaria o un menor nivel educativo utiliza este canal (ver Gráfico 2.2). De manera similar, apenas el 2% de las personas mayores de 55 años reporta haber usado el canal digital para llevar a cabo sus trámites, 13 puntos porcentuales (pp) por debajo de las personas entre 18 y 34 años (15%).



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). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 1152 personas encuestadas. La categoría "No usuario/a" corresponde a las 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.

Aunque en menor magnitud, también se observan brechas en el uso del canal digital según la situación de discapacidad, el lugar de residencia, el género, la región y la ocupación. Las personas con discapacidad reportan un menor uso del canal digital (3%) frente al resto de la población sin discapacidad (9%), lo que representa una brecha de 6 pp. La zona donde residen las personas también resulta ser relevante: mientras que el 10% de las personas que viven en centros urbanos recurre al canal digital, solo el 4% de quienes viven en zonas rurales lo hace. Asimismo, persisten las diferencias de género, puesto que apenas el 6% de las mujeres acude a medios digitales para la realización de trámites, una proporción 5 pp inferior a la de los hombres (11%).

Perú es un país geográficamente diverso, con brechas observables entre sus distintas regiones. Mientras que el 10% de las personas que viven en la Costa, que comprende algunas de las principales ciudades de Perú, incluyendo Lima, ha realizado trámites gubernamentales a través del canal digital, solo el 6% y el 7% lo han hecho en las regiones de la Sierra y la Selva, respectivamente. De manera similar, el uso del canal digital es mayor entre las personas que no se autoidentifican como indígenas o afrodescendientes (10%), en comparación con las personas que se autoidentifican indígenas o como afrodescendientes (6% en ambos casos). En cuanto a las brechas por ocupación,⁶ se encuentra que el 9% de las personas ocupadas utiliza el canal digital para realizar trámites, mientras que el 7% de las personas desempleadas e inactivas recurre a este canal, aun cuando dichos trámites pueden ser de gran utilidad para facilitar el acceso a beneficios sociales.

Aún más preocupante es que estas brechas en el acceso digital se suman a una menor interacción con el Estado en general. Los grupos que registraron menor uso de los servicios públicos en los últimos 12 meses son las personas con discapacidad (36% de no usuarios), mayores de 55 años (35%) y quienes cuentan con educación primaria o menor nivel educativo

6 La encuesta consultó por la categoría ocupacional que mejor representaba la principal actividad de cada encuestado. Cada persona seleccionó una única 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”, que incluye aquellas personas empleadas en el sector público o privado, trabajadores/as independientes y otras ocupaciones; “Desempleado”, que mantiene su definición original; e “Inactivo”, que agrupa estudiantes, personas cuidadoras del hogar y retiradas.

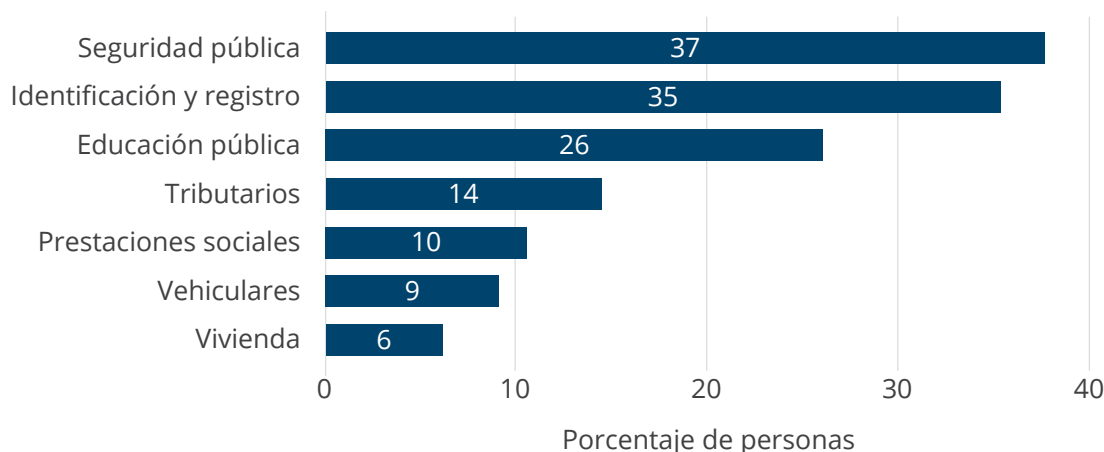
(30%). Esto cobra especial relevancia si se considera que uno de los objetivos centrales de la digitalización de los servicios públicos es precisamente reducir los costos que enfrentan los ciudadanos al realizar trámites. Que los grupos más vulnerables sean, al mismo tiempo, quienes menos aprovechan el canal digital y quienes menos interactúan con el Estado en general podría ser una señal de que la realización de trámites representa una carga tan elevada que se vuelve prohibitiva para estas poblaciones, alejándolas de servicios a los que tienen derecho.

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

Los trámites más demandados por la ciudadanía son aquellos vinculados a los servicios de salud: el 37% de las personas encuestadas declaró haber solicitado este tipo de trámite en los últimos 12 meses (ver Gráfico 2.3).⁷ De manera similar, los trámites de identificación y registro también presentan una alta demanda (35%), seguidos por los relacionados con la educación pública (26%) y los servicios tributarios (14%). Con una menor incidencia, se ubican los trámites relacionados con las prestaciones sociales, servicios vehiculares y los de vivienda, con un 10%, 9% y 6%, respectivamente. 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 la salud y la educación.

⁷ Los grupos sociodemográficos con menos de 30 observaciones no se incluyen en los gráficos debido a su bajo poder estadístico. Los grupos excluidos se indican en las notas correspondientes de cada gráfico.

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

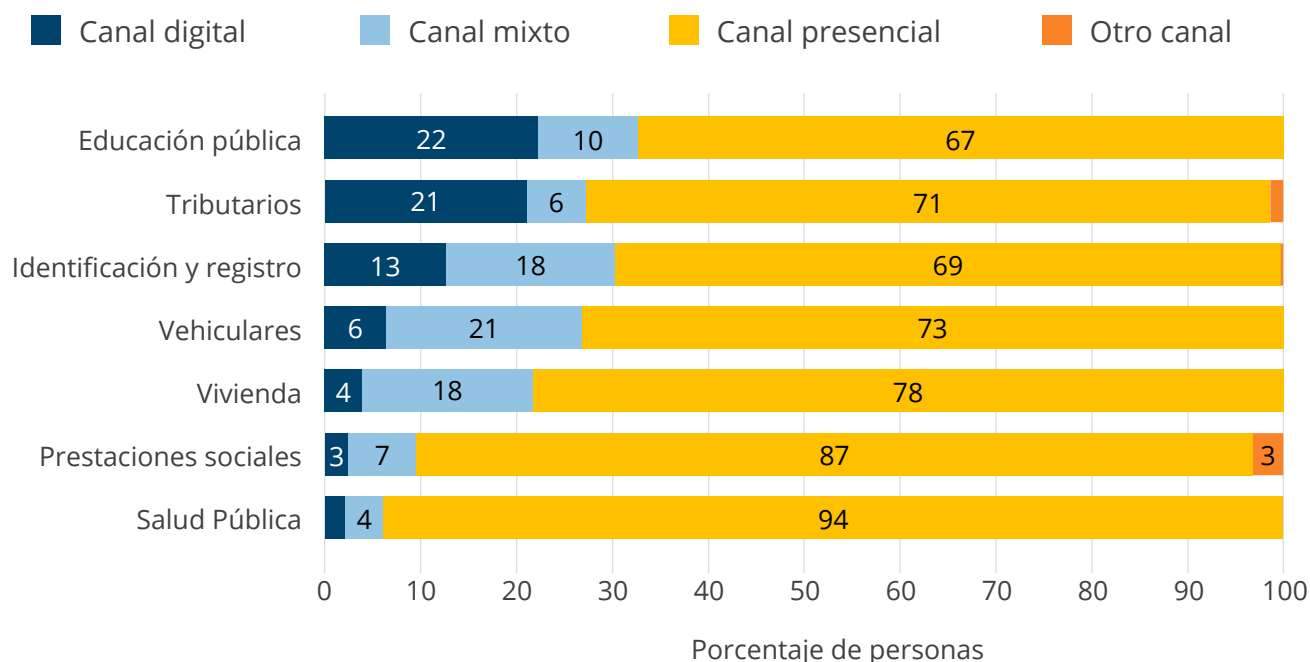


Fuente: Elaboración propia con base en la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024](#) (BID, 2025b).

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). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 1152 personas encuestadas. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones. Debido al bajo número de observaciones, se excluyeron los trámites relacionados con asuntos empresariales, seguridad pública y justicia, migración, antecedentes penales y empleo público.

Como muestra el Gráfico 2.4, el uso del canal digital también varía significativamente según el tipo de trámite. Mientras que en trámites relacionados con la educación pública (22%) y los servicios tributarios (21%) se observa un uso relativamente alto del canal digital, otros trámites siguen realizándose principalmente de forma presencial. Por ejemplo, el 87% de los trámites vinculados con prestaciones sociales y el 94% de los de salud pública se realizaron de forma presencial. Cuando se comparan estas cifras para Perú con las de la región, se encuentra un patrón similar: en ALC, los trámites de servicios tributarios tienden a llevarse a cabo con mayor frecuencia de manera digital, mientras que los trámites de salud pública y de prestaciones sociales continúan realizándose mayoritariamente a través del canal presencial.

Gráfico 2.4. Canal usado en el último trámite, según 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). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 899 personas encuestadas. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones. Debido al bajo número de observaciones, se excluyeron los trámites empresariales, de seguridad pública y justicia, migración, antecedentes penales y empleo público.

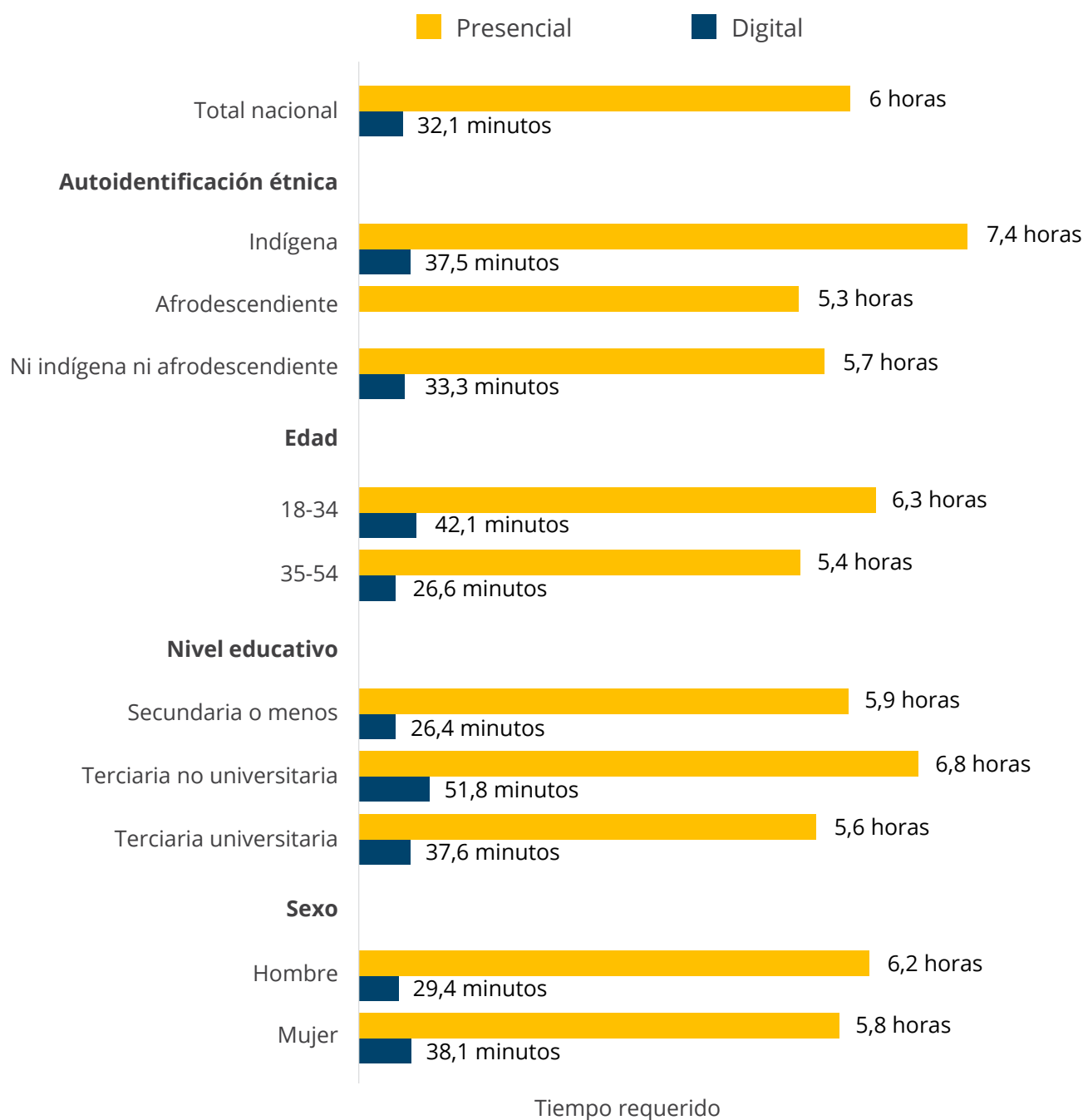
Por otra parte, los trámites que con mayor frecuencia se realizan de forma digital no necesariamente coinciden con los más demandados. Por ejemplo, el 22% de las personas que realizaron trámites de educación pública y el 21% de quienes gestionaron trámites tributarios los completaron totalmente a través del canal digital (ver Gráfico 2.4). No obstante, los trámites de educación pública ocupan apenas el tercer lugar en nivel de demanda entre los trámites consultados, mientras que los relacionados con asuntos tributarios se ubican en el cuarto lugar (ver Gráfico 2.3). De manera similar, el Gráfico 2.4 muestra que los trámites de salud pública y de prestaciones sociales presentan bajos niveles de uso del canal digital en Perú: en ambos casos, menos del 3% de las personas completó su último trámite a través del canal digital. Sin embargo, tal como revela el Gráfico 2.3, estos trámites presentan una alta demanda, especialmente aquellos vinculados con la salud pública. Este descalce entre la demanda de trámites y el uso del canal digital para realizarlos refleja un patrón que también se observa a nivel regional.

2.3. ¿Cómo es la experiencia ciudadana con los canales digital y presencial?

En Perú, el tiempo promedio para completar un trámite es de 5,1 horas (308 minutos), una cifra que supera el promedio regional de 4,9 horas (295 minutos). Esta diferencia puede atribuirse principalmente a que el país concentra una mayor proporción de usuarios del canal presencial frente al promedio de ALC, más no a diferencias en los tiempos de tramitación en sí. En efecto, al desagregar los resultados por canal, se observa que los trámites presenciales requieren en promedio 6 horas (358 minutos), un valor muy cercano al promedio regional (362 minutos). Este cálculo incluye tiempos de traslado, espera en fila y atención en ventanilla. En contraste, los trámites realizados por el canal digital toman en promedio 32,1 minutos en Perú, por debajo de los 40 minutos registrados en la región (ver Gráfico 2.5).⁸

8 Cabe resaltar que las estadísticas desagregadas para los usuarios del canal digital se basan en una submuestra reducida (n=103).

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). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 103 personas encuestadas. Debido al tamaño de la submuestra de usuarios del canal digital, se agruparon las categorías de edad (35 a 54 años y 55 años en adelante) y nivel educativo (primaria o menos y secundaria) para garantizar la consistencia de las estadísticas descriptivas. Asimismo, se excluyeron del análisis los grupos sociodemográficos con un número insuficiente de observaciones para realizar comparaciones, incluyendo el lugar de residencia (rural/urbano), la situación de discapacidad y la autoidentificación étnica (afrodescendientes en el caso del canal digital).



El tiempo prolongado en trámites presenciales se explica, en gran parte, por la necesidad de realizar múltiples visitas a las instituciones públicas (2,2 visitas en promedio), cada una de las cuales implica 37,1 minutos en desplazamiento y 1,3 horas en espera. Estas condiciones suman cerca de 2,5 horas por visita dedicadas exclusivamente a traslados y al diligenciamiento del trámite en la oficina pública.⁹ Aunque las diferencias entre países se exploran con mayor detalle en la publicación completa (véase Pombo et al., 2025), este documento se enfoca en el análisis del caso peruano.

Las diferencias en el tiempo requerido para completar un trámite varían notablemente según las características sociodemográficas y el canal utilizado. De acuerdo con el Gráfico 2.5, las personas que se autoidentifican como indígenas reportan el tiempo más alto en los trámites presenciales con un promedio de 7,4 horas, el cual se reduce a 37,5 minutos al emplear el canal digital. En contraste, quienes no se identifican como indígenas ni afrodescendientes registran un tiempo de 5,7 horas usando el canal presencial y 33,3 minutos usando el canal digital. Por grupo etario, se observa que las personas de 35 años o más tardan en promedio 6,3 horas al realizar trámites por el canal presencial y 42,1 minutos cuando utilizan el canal digital. Para el grupo de personas de 18 a 34 años, en cambio, estos tiempos se sitúan en 5,4 horas y 26,6 minutos, respectivamente.

En cuanto al nivel educativo, las personas con educación terciaria universitaria son quienes reportan menores tiempos en los trámites presenciales (5,6 horas en promedio), seguidas por aquellas con secundaria o menos (5,9 horas). Por su parte, las personas con educación terciaria no universitaria son quienes enfrentan los tiempos más elevados para completar un trámite de forma presencial (6,8 horas, de las cuales 3,5 corresponden al tiempo invertido en la oficina pública). Al usar el canal digital, el tiempo de trámite disminuye significativamente en todos los niveles educativos, siendo los individuos con secundaria o menos quienes registran el tiempo de trámite más bajo (26,4 minutos) al usar el canal digital. Al observar la distribución por sexo, si bien en la modalidad presencial los hombres emplean 6,2 horas y las mujeres 5,8

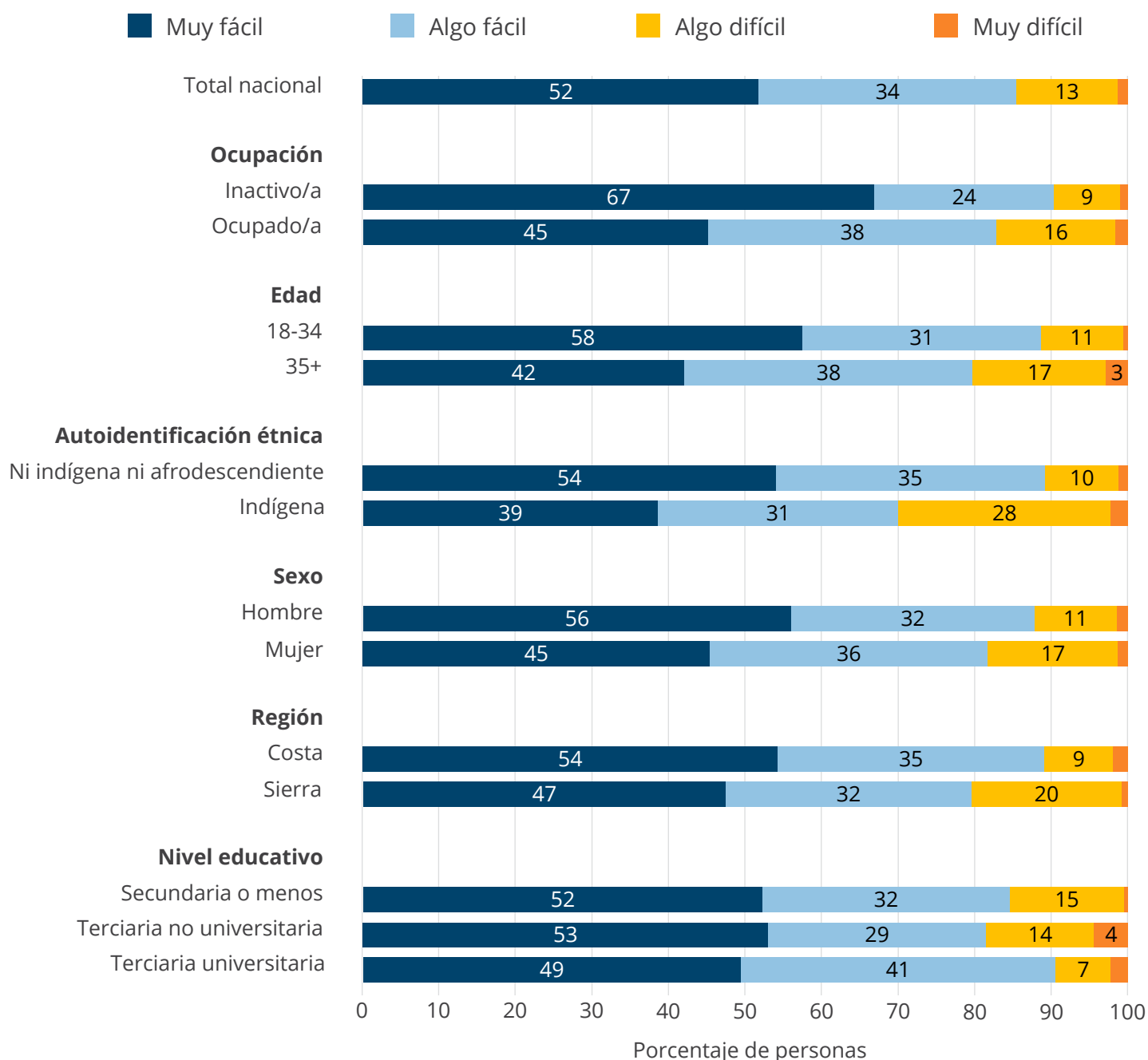
9 El promedio nacional de tiempo de tramitación (6 horas) difiere de la operación aritmética de los promedios desagregados (5,5 horas) debido a la interacción estadística entre las variables analizadas y el efecto de los ponderadores aplicados a nivel individual.



horas, en el canal digital la brecha se invierte: mientras los hombres completan sus trámites en 24,9 minutos, las mujeres requieren 38,1 minutos.

En Perú, los resultados muestran que la gran mayoría de la población percibe los trámites digitales como un proceso sencillo de realizar. En total, el 86% de las personas calificó su experiencia de manera positiva, distribuyéndose entre las categorías de muy fácil (52%) y fácil (34%). Las brechas más amplias en la percepción de facilidad se concentran en la condición de ocupación, con una brecha de 22 pp, seguida por la edad con una diferencia de 16 pp y la autoidentificación étnica con 15 pp (ver Gráfico 2.6). La población inactiva reporta el nivel de facilidad más alto, con un 67% que califica el proceso como muy fácil. Este resultado se explica porque el 66% de los cuidadores de tiempo completo junto con los estudiantes, quienes representan el 94% de esta población, calificaron el trámite como muy fácil de realizar. Respecto a la edad de los usuarios del canal digital, los jóvenes de 18 a 34 años muestran una mayor familiaridad con las herramientas tecnológicas con un 58% calificando el trámite como muy fácil, mientras que en el grupo de 35 años o más esta percepción desciende al 42%.

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 con el gobierno en los últimos 12 meses, aplicando ponderadores ajustados por sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 103 personas encuestadas. Debido al tamaño de la submuestra de usuarios del canal digital, se agruparon las categorías de edad (35 a 54 años y 55 años en adelante) y nivel educativo (primaria o menos y secundaria) para garantizar la consistencia de las estadísticas descriptivas. Asimismo, se excluyeron del análisis los grupos sociodemográficos con un número insuficiente de observaciones para realizar comparaciones, incluyendo el lugar de residencia (rural/urbano), la situación de discapacidad, la autoidentificación étnica (afrodescendientes) y la región geográfica (Selva). Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.



En términos de la autoidentificación étnica, el 54% de quienes no se identifican como indígena o afrodescendiente calificó el uso del canal digital como muy fácil, mientras que para aquellos que se autoidentifican como indígenas esta proporción es del 39%. Por su parte, en la distribución por sexo, el 56% de los hombres percibe los trámites digitales como muy fáciles de realizar frente al 45% de las mujeres que comparten esta opinión, lo que representa una diferencia de 11 pp. En cuanto a la dimensión territorial, en la región Costa el 54% de las personas consideró el trámite como muy fácil, comparado con el 47% de los que residen en la región Sierra, mostrando una diferencia de 7 pp. Finalmente, al analizar los resultados según el nivel educativo, se evidencia que la percepción sobre la facilidad del trámite digital es transversal en los distintos niveles educativos.

3.

¿Por qué el uso del canal digital no ha sido equitativo?

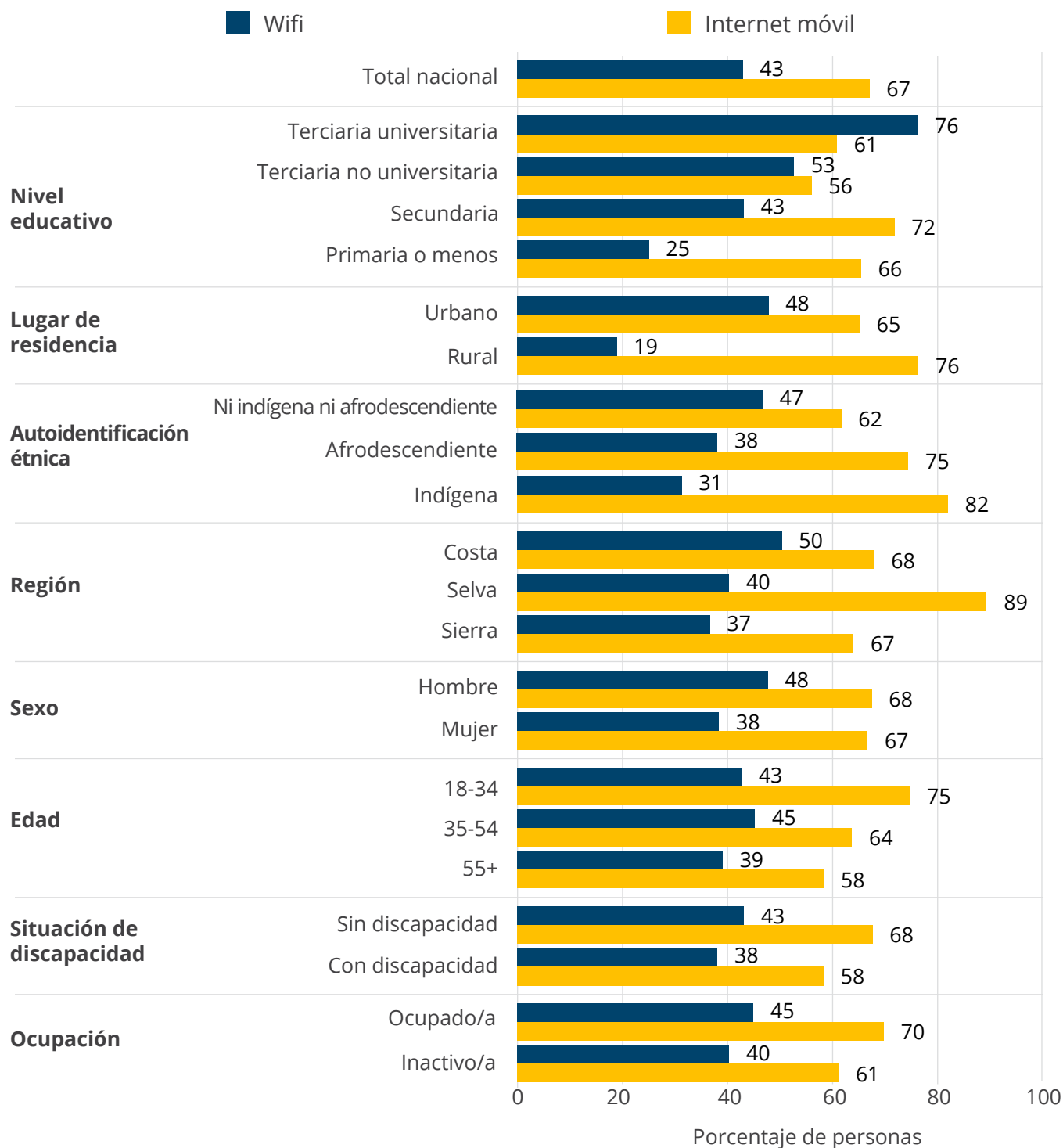
En este análisis se consideran las dimensiones de la demanda que pueden explicar el limitado uso del canal digital. Estas dimensiones incluyen: (i) *tener* los dispositivos tecnológicos y una conexión a internet adecuada; (ii) *poder* realizar tareas básicas digitales para poder aprovechar la oferta digital; (iii) *saber* sobre la disponibilidad y el funcionamiento 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 digitales en Perú, al igual que en otros países de la región, es la limitada disponibilidad de conexión a internet de calidad y de dispositivos con capacidad de conectarse a internet. En cuanto al primer punto, en Perú el 57% de los hogares encuestados no cuenta con conexión wifi,¹⁰ situación que afecta con mayor fuerza a las poblaciones en condición de vulnerabilidad (ver Gráfico 3.1). En este sentido, solo el 25% de las personas con educación primaria o menos tiene acceso a conexión wifi, cifra que se ubica 51 pp por debajo de la cifra de los individuos que tienen educación terciaria universitaria (76%). Los niveles más bajos de acceso a wifi se reportan en los hogares rurales (19%), lo cual contrasta considerablemente con el 48% registrado en los hogares urbanos, evidenciando una brecha de 29 pp.

10 La pregunta realizada a las personas encuestadas aborda tanto conexión wifi como conexión de banda ancha fija. Sin embargo, a lo largo del texto se utiliza el concepto de acceso a internet wifi para referirse a ambos tipos de conexión, debido a que corresponde al término más utilizado y reconocido por la población.

Gráfico 3.1. Acceso a wifi 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, categorías de edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 977 personas encuestadas. Debido al bajo número de observaciones, se excluyeron las estadísticas correspondientes a las personas desempleadas.

Por su parte, el acceso a wifi entre los distintos grupos étnicos muestra una menor variación: 31% de las personas que se autoidentifican como indígenas cuenta con este servicio, frente al 38% entre quienes se autoidentifican como afrodescendientes y 47% entre el resto de la población. En términos geográficos, destaca que la Sierra presenta los menores niveles de conexión a red wifi (37%), por debajo de los de la Selva (40%) y la Costa (50%). Por su parte, el 48% de los hombres reporta tener conexión wifi, lo que representa 10 pp más que el dato reportado por las mujeres. Respecto a los demás grupos poblacionales, no se evidencian brechas considerables, aunque se mantienen condiciones desfavorables para los grupos más vulnerables.

La conexión a internet a través de dispositivos móviles revela un comportamiento distinto. Por nivel educativo, las personas con educación primaria o menos y con educación secundaria presentan mayores niveles de acceso (66% y 72%, respectivamente) que aquellas con formación terciaria no universitaria (56%) y universitaria (61%). No obstante, los grupos con menores niveles educativos son también quienes con mayor frecuencia reportan haber alcanzado el límite de su plan de datos en los últimos tres meses: 61% de las personas con educación primaria y 44% de aquellas con educación secundaria, frente al 29% y el 17% de quienes cuentan con formación terciaria no universitaria y universitaria, respectivamente. En cuanto al lugar de residencia, las personas en zonas rurales presentan mayores niveles de acceso a internet móvil (76%) que las que residen en zonas urbanas (65%). Esto puede explicarse por la menor disponibilidad de infraestructura fija en áreas remotas, lo que hace más conveniente el uso de datos móviles. Sin embargo, al igual que ocurre por nivel educativo, las personas en zonas rurales también enfrentan con mayor frecuencia limitaciones en la capacidad de sus planes de datos.

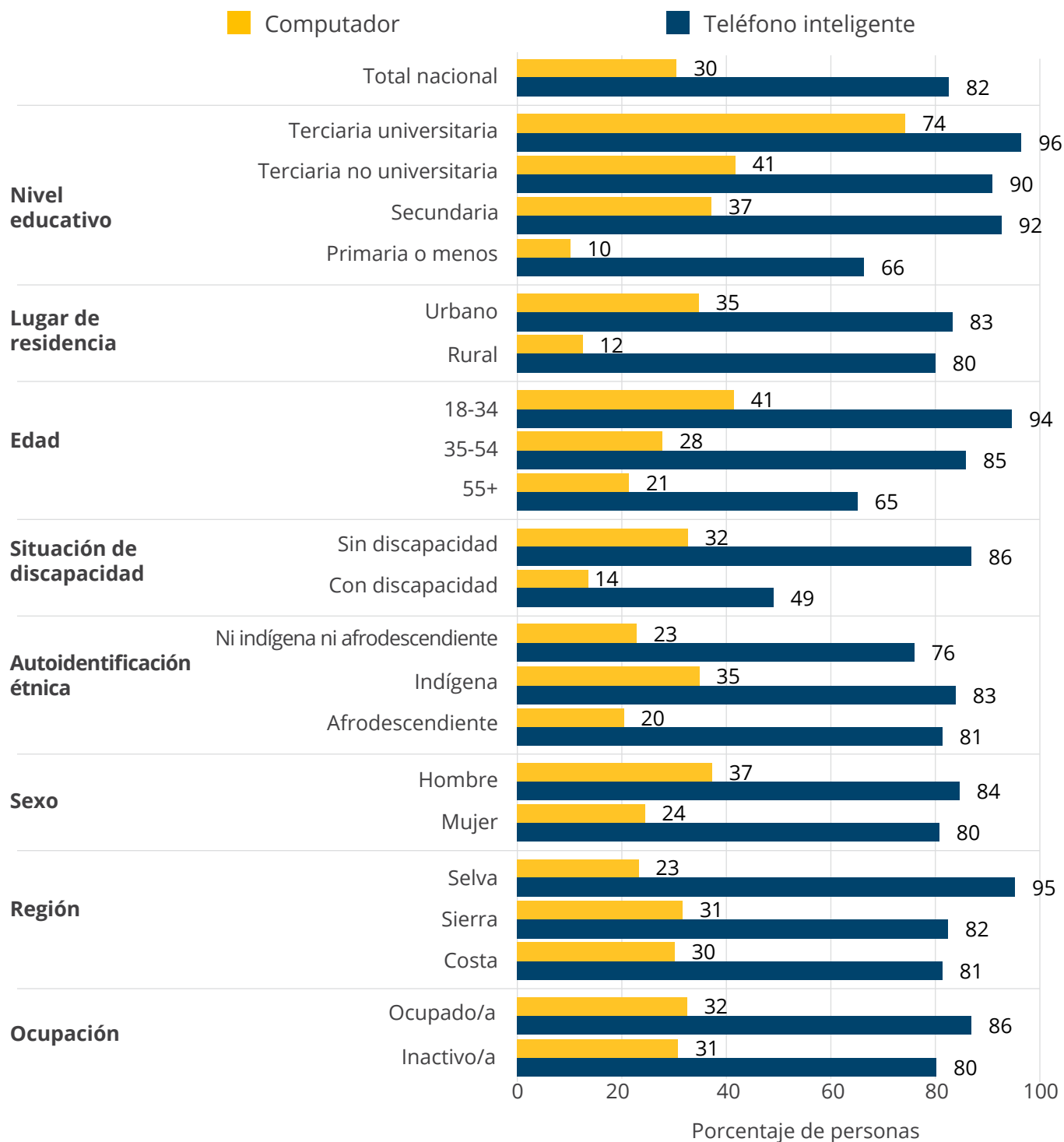
Adicionalmente, el Gráfico 3.1 muestra que las personas que se autoidentifican como indígenas o afrodescendiente presentan mayores niveles de conexión a internet móvil (82% y 75%, respectivamente) que aquellas que no se incluyen como parte de estos grupos étnicos (62%). Este patrón se acompaña de una mayor proporción de personas que declara insuficiencia en sus planes de datos: 53% entre quienes se autoidentifican como indígenas y 60% entre quienes se autoidentifican como afrodescendientes, frente al 39% observado en el resto de la población. Entre regiones existen amplias brechas, siendo la Selva la región con mayor conexión a internet móvil, con más de 20 pp por encima de los niveles de la Costa y la Sierra, lo que podría reflejar limitaciones en la disponibilidad o calidad de la infraestructura de conexión fija a internet. Adicional a ello, la Costa presenta la mayor incidencia de insuficiencia

en los planes de datos móviles (47%), seguida por la Sierra (42%) y la Selva (39%). Respecto a los grupos etarios, se observan patrones esperados, es decir, el grupo poblacional más joven presenta un nivel de conexión a internet móvil del 75%, el cual disminuye progresivamente hasta un 58% entre las personas mayores a 55 años (lo que representa una diferencia de 17 pp). En cuanto a la capacidad de los planes de datos móviles, no se identifican patrones claros entre los grupos etarios, con reportes de insuficiencia que varían entre 39% (18 a 34 años) y 51% (35 a 54 años).

Por último, las personas con alguna discapacidad registran menores niveles de conexión a internet móvil (58%) y, además, mayores limitaciones en la capacidad de sus planes de datos (49%), en comparación con las personas sin discapacidad, entre quienes el 68% cuenta con acceso a internet móvil y el 44% reporta haber agotado su plan de datos. A nivel ocupacional, las personas inactivas muestran menor nivel de acceso a wifi (40%) y de conexión a internet móvil (81%), en comparación con las personas ocupadas (70% y 61%, respectivamente). Asimismo, se observa una brecha con respecto a las limitaciones en los planes móviles: el 48% de las personas inactivas manifiesta haber excedido la capacidad de su plan de datos móviles en los últimos 3 meses, frente a un 41% de las personas ocupadas.

Similar a lo observado en otros países de la región, en Perú la tenencia de dispositivos electrónicos refleja desigualdades que restringen el acceso a servicios digitales. Tal como evidencia el Gráfico 3.2, solo el 30% de las personas encuestadas cuenta con un computador, situación que se profundiza cuando se desagrega por grupo sociodemográfico. A nivel educativo, se evidencia una amplia brecha de 64 pp: apenas el 10% de las personas con educación primaria o menos dispone de un computador, en contraste con el 74% de quienes tienen educación terciaria universitaria. No obstante, esta brecha se reduce entre las personas con educación secundaria y aquellas con educación terciaria no universitaria, entre quienes el 37% y el 41%, respectivamente, dispone de un computador.

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 a nivel de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, categorías de edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 1179 personas encuestadas. Debido al bajo número de observaciones, se excluyeron las estadísticas correspondientes a las personas desempleadas.

También persisten brechas según el lugar de residencia y el grupo etario. En cuanto al lugar de residencia, apenas el 12% de las personas que habitan en zonas rurales dispone de un computador en el hogar, lo cual contrasta de manera considerable con las zonas urbanas, donde el 35% cuenta con uno. Asimismo, se observan diferencias entre los grupos etarios: solo el 21% de las personas mayores de 55 años tiene un computador, frente al 41% de las personas entre 18 y 34 años.

En los demás grupos poblacionales se observan brechas más moderadas, todas por debajo de 20 pp. En particular, destaca la situación de las personas con discapacidad: el 14% de las personas con discapacidad dispone de un computador, en contraste con el 32% entre las personas sin discapacidad. Respecto a la pertenencia étnica, se evidencian disparidades claras: mientras que el 20% de las personas que se autoidentifican como indígenas y el 23% de aquellas autoidentificadas como afrodescendientes cuenta con un computador, este porcentaje asciende al 35% entre quienes no se identifican con ninguno de estos grupos étnicos. En cuanto al género, se registra una brecha de 13 pp entre mujeres (24%) y hombres (37%), lo que refleja las barreras de género que aún se mantienen. Por último, a nivel regional y ocupacional no se identificaron brechas por encima de 8 pp.

Aunque el acceso a teléfonos inteligentes es más amplio —el 82% de la población cuenta con uno— persisten brechas apreciables entre distintos grupos poblacionales. A nivel educativo, las diferencias son considerables: casi la totalidad de las personas con educación terciaria cuenta con un teléfono inteligente, en contraste con el 66% de aquellas con educación primaria o menos. Por su parte, las personas ocupadas (86%) reportan una mayor tenencia de teléfonos inteligentes en comparación con las personas inactivas (80%). Asimismo, se registran brechas por edad y situación de discapacidad, de 29 pp y 38 pp, respectivamente. En cuanto a la población que se autoidentifica como afrodescendiente o indígena, el 76% y el 81%, en cada caso, dispone de un teléfono inteligente, frente al 83% registrado entre quienes no se autoidentifican como indígenas ni afrodescendientes. A nivel regional, la Selva presenta la mayor proporción de personas con teléfono inteligente (95%), lo cual está en línea con los mayores niveles de conectividad a internet móvil analizados previamente. Por último, no se evidencian diferencias marcadas en la tenencia de teléfonos inteligentes por género o lugar de residencia.

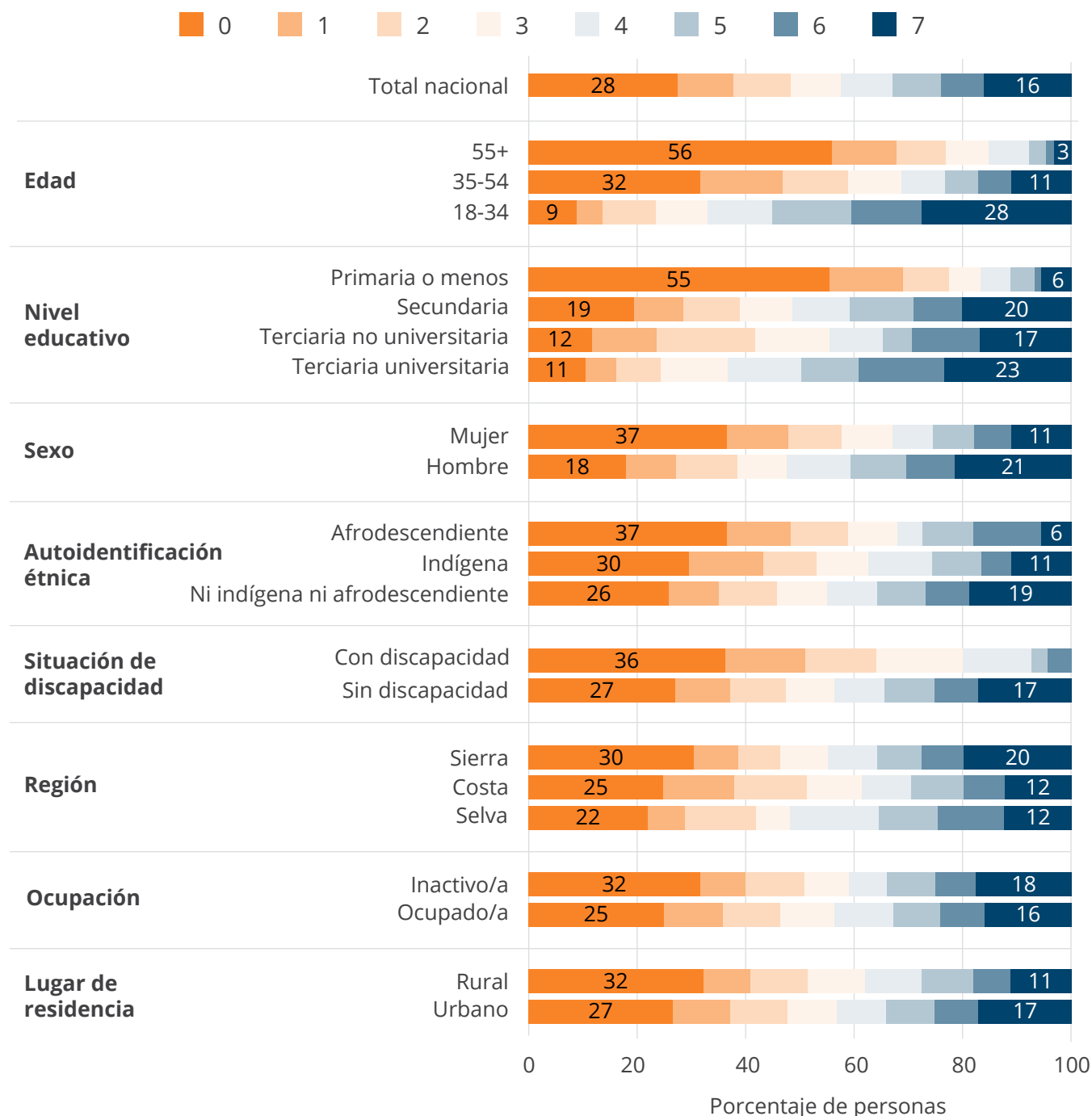
Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de diseñar intervenciones orientadas a fortalecer los habilitadores clave que permitan a los grupos más vulnerables acceder a los canales digitales de los servicios públicos gubernamentales, considerando a su vez las dotaciones tecnológicas y preferencias actuales de la población. Perú cuenta con una alta proporción de la población que dispone de dispositivos móviles y que, además, accede en mayor medida a internet móvil, por lo que las políticas de digitalización deben poner énfasis en el correcto funcionamiento de los servicios digitales tanto en computadores como en dispositivos móviles. El objetivo es promover una mayor inclusión digital y garantizar que toda la población pueda aprovechar los beneficios de la digitalización de los trámites públicos.

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

Además de las desigualdades en el acceso a recursos tecnológicos, la región enfrenta brechas notables en las habilidades digitales que dificultan el uso de los servicios en línea, una problemática que también se refleja en Perú. De acuerdo con el Gráfico 3.3, solo el 16% de la población declara sentirse segura de realizar por sí misma las 7 tareas digitales básicas consideradas en la encuesta¹¹, las cuales pueden dar indicios de las competencias para completar un trámite digital. Esta cifra es inferior al promedio regional de ALC que alcanza el 21%. Por su parte, el 28% de las personas encuestadas reporta no sentirse confiada para realizar alguna de estas tareas (una proporción que supera en 6 pp el promedio en ALC). Esto pone en relieve la necesidad de fortalecer las capacidades digitales de la población para promover un uso efectivo de los servicios públicos digitales, tanto en Perú como en el resto de la región.

11 Las habilidades digitales evaluadas corresponden a la capacidad declarada por los encuestados, que han utilizado internet en los últimos 3 meses, para realizar 7 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 a nivel de país emplean ponderadores que tienen en cuenta la distribución poblacional por sexo, categorías de edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 977 personas encuestadas. Debido al bajo número de observaciones, se excluyeron las estadísticas correspondientes a las personas desempleadas. 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. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.

Se observan amplias disparidades entre los distintos grupos sociodemográficos en cuanto a la confianza que las personas reportan sobre sus habilidades digitales. Para empezar, las personas mayores de 55 años presentan un bajo nivel de confianza, puesto que solo el 3% manifiesta tener plena capacidad para realizar las 7 acciones analizadas, mientras que el 56% señala no tener confianza en ninguna de ellas. En contraste, entre quienes tienen entre 18 y 34 años, el 28% indica que puede llevar a cabo todas las acciones, frente a un 9% que no reporta destreza en ninguna de ellas. De manera similar, mientras que solo el 6% de las personas con educación primaria o menos se siente confiada en su capacidad para desempeñar estas tareas, el 55% indica no tener confianza para hacerlo. Por su parte, la confianza aumenta entre quienes cuentan con mayor nivel educativo, grupo en el cual el 23% manifiesta seguridad para realizar las 7 actividades y solo el 11% indica no tener confianza en ninguna.

Respecto al género, el 21% de los hombres indica que siente plena confianza en todas las actividades digitales, una proporción cercana al doble de la registrada entre las mujeres (11%). En contraste, el 37% de las mujeres manifiesta no tener confianza en su capacidad de llevar a cabo ninguna actividad, el doble de lo que señalan los hombres (18%). Estas brechas también se observan en la autoidentificación étnica: un bajo porcentaje de las personas que se autoidentifican como afrodescendientes (6%) e indígenas (11%) manifiesta plena capacidad para realizar las 7 tareas digitales, en comparación con quienes no se autoidentifican como parte de estas comunidades étnicas (19%). No obstante, la proporción de personas que reporta tener dificultades para llevar a cabo la totalidad de las tareas es similar entre estos grupos étnicos (el 26% y 37%, respectivamente).

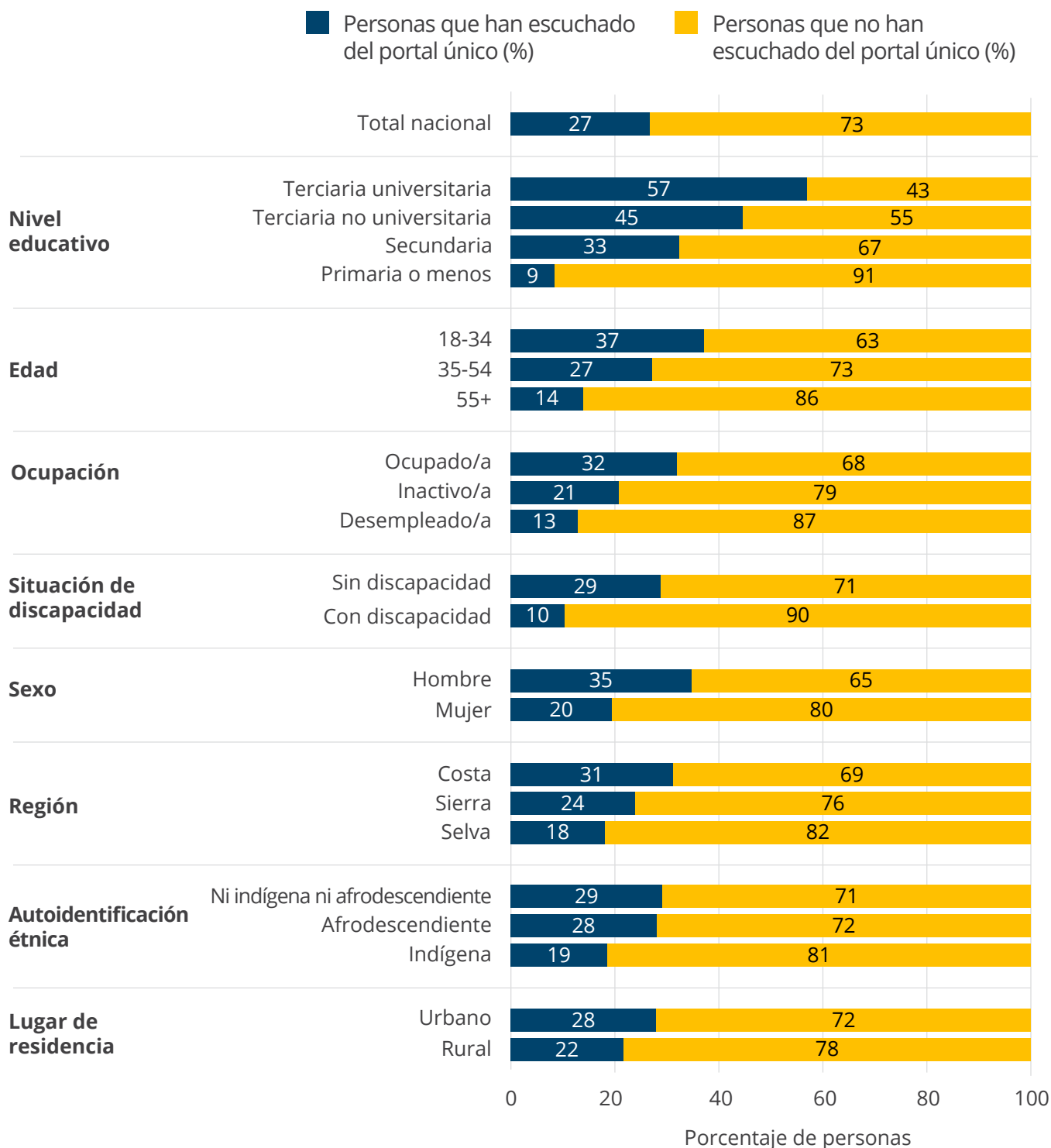
Destaca especialmente que ninguna persona en condición de discapacidad reporta sentirse confiada en la ejecución de todas las tareas digitales, mientras que entre las personas sin discapacidad esta proporción alcanza el 17%. En términos regionales, las personas que habitan en la Sierra presentan niveles notorios en ambos extremos de la distribución: un 30% reporta no tener confianza en ninguna de las 7 actividades digitales, al tiempo que un 20% sí se siente confiado en llevarlas a cabo. En las demás regiones, los niveles de confianza son menos extremos, con una menor proporción tanto de personas que no se sienten confiadas en ninguna actividad digital como de aquellas que reportan confianza en todas ellas. Por su parte, las personas inactivas y ocupadas presentan niveles similares de confianza para realizar todas las tareas (18% y 16%, respectivamente), mientras que un porcentaje elevado no reporta seguridad en su ejecución (25% y 32%, respectivamente). Finalmente, los niveles de confianza en habilidades digitales entre quienes residen en zonas rurales y urbanas son muy cercanos al promedio nacional.

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

Conocer la oferta de trámites disponibles en línea es una condición necesaria para la adopción de los servicios públicos digitales. En la práctica, este conocimiento suele adquirirse consultando el portal único del gobierno. En Perú, el portal del gobierno, gob.pe, reúne la información del 100% de los ministerios y de los gobiernos regionales, así como el 94% de los gobiernos locales, por lo que resulta fundamental que su difusión sea amplia. Sin embargo, en 2024, apenas el 27% de la población conocía el portal único del gobierno, cifra que se encuentra por debajo del promedio regional (43%). Dicho desconocimiento limita la adopción masiva del canal digital y, en consecuencia, reduce el alcance de los beneficios que este puede ofrecer.

Tal como muestra el Gráfico 3.4, el nivel de conocimiento del portal único del gobierno varía considerablemente entre los distintos segmentos poblacionales. Las disparidades más pronunciadas se observan por nivel educativo, con una brecha de 48 pp, seguidas por las asociadas al grupo etario con 23 pp y a la categoría ocupacional y situación de discapacidad, ambas con una brecha de 19 pp. En particular, el 57% de las personas con educación terciaria universitaria ha escuchado hablar del portal único del gobierno, seguido por el 45% de quienes cuentan con educación terciaria no universitaria y el 33% de quienes tienen educación secundaria. En contraste, apenas el 9% de quienes completaron educación primaria o menos reporta conocer su existencia. Respecto a la edad, se observa una disminución en el conocimiento del portal a medida que la ciudadanía envejece: el 37% de las personas entre 18 y 34 años reporta haber escuchado hablar sobre el portal, comparado con el 27% del grupo de 35 a 54 años y el 14% de los adultos de 55 años o más.

Gráfico 3.4. Conocimiento del portal *gob.pe*, 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, categorías de edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 1160 personas encuestadas.

Por situación laboral, se observa que el 32% de la población ocupada conoce la plataforma, mientras que este valor desciende al 21% entre las personas inactivas y al 13% entre las desempleadas. De manera similar, la condición de discapacidad marca una diferencia notable, ya que el 29% de las personas sin discapacidad afirma conocer el portal, frente al 10% de las personas con discapacidad. En cuanto al género, el 35% de los hombres tiene conocimiento de la herramienta frente al 20% de las mujeres, lo que representa una brecha de 15 pp.

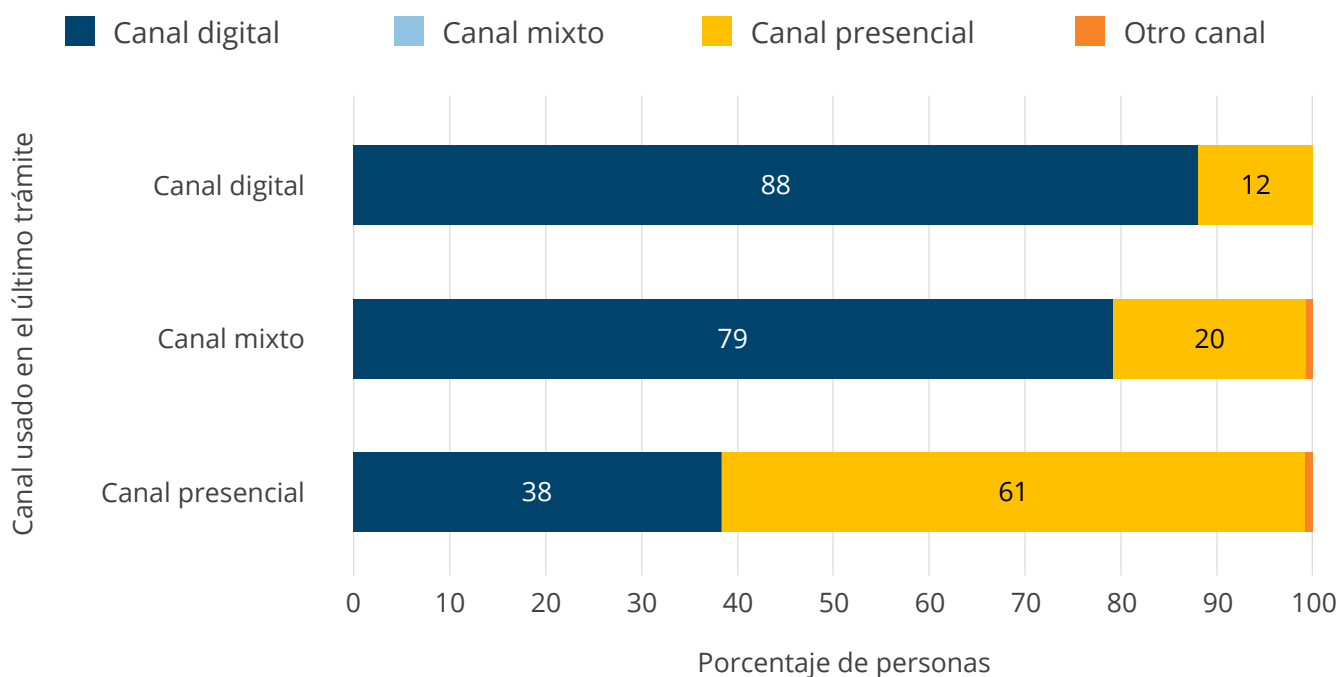
Desde una perspectiva territorial, el conocimiento del portal varía entre regiones. Mientras que el 31% de las personas en la Costa ha escuchado hablar del portal, esta proporción desciende al 24% en la Sierra y al 18% en la Selva. En términos de autoidentificación étnica, los niveles de conocimiento del portal son similares entre quienes no se identifican como indígenas ni afrodescendientes (29%) y la población que se autoidentifica como afrodescendiente (28%). En contraste, entre quienes se autoidentifican como indígenas, la proporción es considerablemente menor (19%). Finalmente, por lugar de residencia, el nivel de conocimiento alcanza el 28% en áreas urbanas, frente al 22% registrado en zonas rurales.

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

Uno de los principales retos que enfrentan los gobiernos al digitalizar los servicios públicos es transformar la arraigada tradición de atención presencial y lograr que las personas opten por realizar sus trámites a través del canal digital. En muchos casos, las personas continúan recurriendo al canal presencial debido a su preferencia por interactuar directamente con un funcionario público, a la desconfianza sobre la validez de los documentos digitales ante otras instituciones o a distintos temores asociados al uso de la tecnología. Como veremos a continuación, el gobierno de Perú, al igual que otros gobiernos de la región, vienen impulsando estrategias para incentivar que la ciudadanía utilice el canal digital por primera vez y, sobre todo, para garantizar que esa experiencia inicial sea positiva. Esto es particularmente importante porque la experiencia previa con el Estado influye fuertemente en la disposición de las personas a volver a utilizar el canal digital en el futuro.

En efecto, la disposición a usar el canal digital en el futuro varía dependiendo de la experiencia previa del usuario con los servicios del Estado. A nivel nacional, el 88% de quienes realizaron su último trámite a través del canal digital manifiesta su intención de seguir usando este canal en futuras interacciones con la administración pública (ver Gráfico 3.5). La preferencia por el canal digital también prevalece entre quienes usaron parcialmente este canal, pues el 79% de los usuarios del canal mixto prefiere este canal. En contraste, entre los usuarios del canal presencial, solo un 38% manifiesta querer realizar su próximo trámite de manera digital.

Gráfico 3.5. Canal preferido para el próximo trámite gubernamental, según el canal usado en el trámite más reciente



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, categorías de edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 893 personas encuestadas. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.

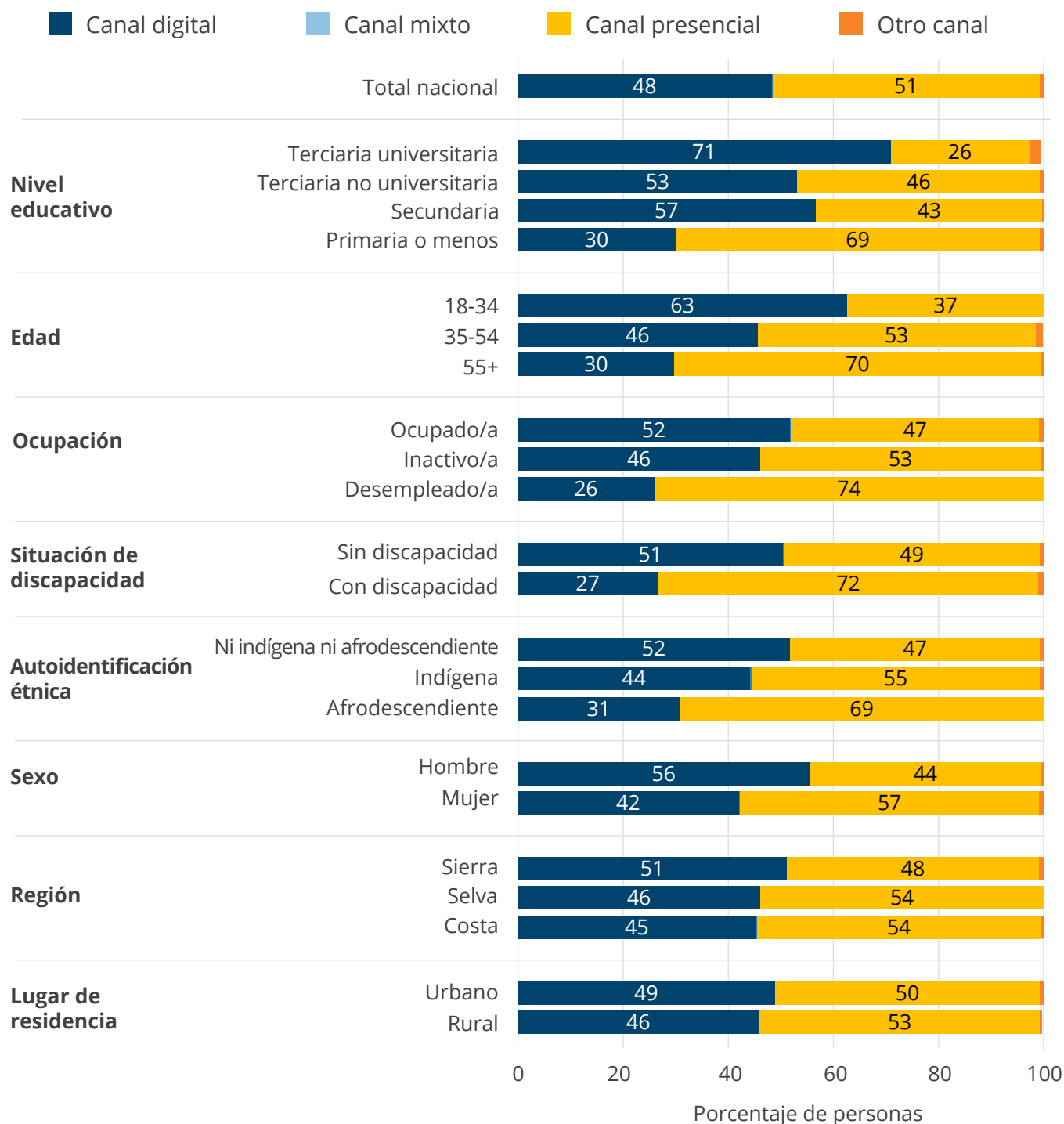
El Gráfico 3.6 permite profundizar en las diferencias en la disposición a usar el canal digital en el futuro según las características sociodemográficas de la ciudadanía. A nivel nacional, existe una ligera inclinación hacia el canal presencial (51%), aunque el canal digital también concentra una proporción considerable de personas que lo prefieren (48%). Esta disposición a utilizar el canal digital es particularmente alta entre las personas con educación terciaria



universitaria (71%), los jóvenes de 18 a 34 años (63%), las personas ocupadas (52%) y las personas sin discapacidad (51%). Sin embargo, esta disposición no es homogénea. Existen brechas considerables en la intención de usar el canal digital en el futuro entre algunos grupos sociodemográficos. Los niveles más bajos de disposición se observan entre quienes están desempleados (26%), tienen alguna discapacidad (27%), son mayores de 55 años (30%) o cuentan con un nivel educativo de primaria o menos (30%). Este panorama evidencia que, si bien una parte importante de la población está dispuesta a usar el canal digital para realizar trámites gubernamentales, aún persisten segmentos con una mayor reticencia a adoptar este medio.

Frente a este desafío, la Política Nacional de Transformación Digital (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, 2023) plantea un conjunto de acciones orientadas a garantizar una experiencia satisfactoria en el uso del canal digital. En primer lugar, promueve el codiseño ciudadano mediante espacios de participación que permiten a la población intervenir en la creación de soluciones que respondan a sus realidades y respeten su diversidad cultural y lingüística del país. En segundo lugar, contempla la implementación del Sello de Accesibilidad Digital, un distintivo que certifica que las plataformas cumplen con confiabilidad y accesibilidad, garantizando que puedan ser utilizadas por toda la población, incluidas las personas con discapacidad.

Gráfico 3.6. Canal preferido para el próximo trámite gubernamental, 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, categorías de edad, nivel educativo y lugar de residencia (urbano/rural). Para este gráfico, el tamaño muestral es de 893 personas encuestadas. Las categorías cuyas etiquetas no se muestran en el gráfico representan el 2% o menos de las observaciones.

4.

Recomendaciones de política

Si bien las recomendaciones del libro *¿(Des)conectados? Servicios públicos digitales y el reto de la equidad* no fueron formuladas específicamente para el caso de Perú, ofrecen lineamientos valiosos que pueden orientar una agenda de transformación digital con enfoque de equidad.¹² En particular, se resaltan las siguientes:

1. **Lograr una digitalización universal, accesible y optimizada para los dispositivos móviles.** Dado que en Perú el 40% de los trámites aún se realizan presencialmente y que la tenencia de dispositivos móviles es elevada, ampliar la oferta digital a través de estos medios puede potenciar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. Para ello, se debe: (i) avanzar progresivamente hacia la digitalización de trámites públicos priorizados, especialmente aquellos de alta demanda y alto impacto social (ii) garantizar que la existencia del canal digital de los trámites sea de conocimiento público, en particular aquellos que conectan a poblaciones vulnerables con servicios o beneficios sociales; (iii) asegurar que todos los trámites públicos cumplan con los estándares de accesibilidad, incluyendo optimizaciones para que sean ligeros y no requieran conexiones robustas a internet, así como adecuaciones para personas con bajas competencias digitales y en condición de discapacidad; y (iv) procurar que los servicios estén optimizados para funcionar correctamente desde dispositivos móviles. El avance de esta recomendación puede monitorearse a través de indicadores como el porcentaje de trámites priorizados que cuentan con canal digital, el porcentaje de la población que conoce dicho canal, y el porcentaje de trámites digitales que cumplen con los estándares de accesibilidad y optimización móvil. Asimismo, avanzar en la interoperabilidad entre entidades públicas es clave para maximizar la facilidad de uso del canal digital, en particular en trámites

12 El libro principal incluye un repositorio de ejemplos de implementación de cada recomendación provenientes de distintos países del mundo.

como salud y prestaciones sociales, donde la baja interoperabilidad institucional limita actualmente su adopción.

2. Informar a la ciudadanía sobre la oferta digital y fortalecer la confianza en estos servicios.

El documento muestra que el nivel de conocimiento del portal único del gobierno, herramienta clave para informarse sobre la oferta de los servicios públicos digitales, sigue siendo limitado. Además, entre quienes realizan trámites de forma presencial se observa una marcada reticencia hacia el uso del canal digital. La literatura sugiere que esta reticencia no obedece a una falta de interés en los servicios digitales (Santamaria, Roseth y Aguirre, 2025), sino principalmente a la falta de información y a la desconfianza en la validez y seguridad de los trámites realizados en línea frente a los presenciales. En este sentido, la protección de datos personales es un factor central: la percepción de que la información está adecuadamente resguardada incide directamente en la disposición de la ciudadanía a utilizar los servicios digitales. Aunque estudios previos también muestran que las experiencias insatisfactorias pueden limitar su adopción (Reyes, Roseth y Vera-Cossio, 2024), este no parece ser un desafío predominante en el caso peruano. En este contexto, es posible abordar las barreras de información y confianza mediante al menos tres estrategias:

- a. **Servicios digitales con invitaciones proactivas.** Dado que el conocimiento del portal gob.pe es aún limitado (solo el 27% de la población lo conoce), las estrategias de comunicación son esenciales para difundir los avances en la digitalización y la centralización de trámites. En este sentido, el Estado puede aprovechar la información con la que ya cuenta para identificar a potenciales beneficiarios de determinados servicios. Esta información puede utilizarse para enviar invitaciones personalizadas que incentiven el uso del canal digital, reduciendo las barreras del primer contacto. Estas estrategias deben implementarse bajo un marco de interoperabilidad entre las entidades públicas y criterios de protección de los datos personales, mediante el uso de canales oficiales verificados y mecanismos de ciberseguridad y prevención de fraude.
- b. **Acompañamiento personalizado.** En Perú, el acompañamiento uno a uno es clave tanto para informar como para generar confianza, especialmente entre poblaciones donde persisten importantes barreras de acceso y uso de herramientas digitales, como las personas mayores de 55 años, aquellas con bajos

niveles educativos, residentes en zonas rurales, personas desempleadas, mujeres y quienes se autoidentifican como indígenas o afrodescendientes. La asistencia puede incluir orientación sobre la disponibilidad del canal digital para realizar un trámite y sobre los puntos de acceso a dispositivos habilitados, así como ofrecer asistencia a la ciudadanía durante el trámite. Este tipo de acompañamiento puede implementarse en espacios de contacto directo– como visitas al hogar en el marco de programas sociales, centros de internet comunitarios o sitios presenciales de atención a la ciudadanía– y complementarse mediante asistentes virtuales eficaces.

- c. Comunicaciones masivas.** Las campañas de comunicación masiva permiten ampliar el alcance de estos esfuerzos y deben priorizar los medios efectivamente utilizados por la ciudadanía. Estas pueden difundirse mediante medios tradicionales, como televisión, radio y prensa, y complementarse con canales digitales. Considerando la alta penetración de teléfonos móviles, las estrategias basadas en mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp) constituyen una herramienta especialmente prometedora. Idealmente, los mensajes deberían cumplir dos objetivos: por un lado, informar sobre la existencia del portal único y los servicios digitales disponibles y, por otro, reforzar la confianza en su uso, destacando aspectos como la seguridad, la facilidad y los beneficios concretos frente al canal presencial.

- 3. Establecer la equidad como principio rector y objetivo estratégico.** Aumentar la equidad en la prestación de servicios digitales es una tarea compleja que requiere acciones específicas y coordinadas. Por tanto, es recomendable incluirla en el plan de transformación digital. Esto puede abordarse tanto a nivel de principio rector (incorporando un enfoque de equidad en todas las acciones de la estrategia) como a nivel de objetivo específico (por ejemplo, estableciendo metas cuantitativas orientadas a reducir las brechas de acceso a los servicios públicos digitales). A modo ilustrativo, una meta cuantitativa podría consistir en reducir en determinados puntos porcentuales, en un plazo determinado, la brecha de uso del canal digital entre grupos con distinto nivel educativo o entre zonas rurales y urbanas. En el caso de Perú, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital es el órgano rector encargado de formular políticas públicas y de articular al sector público, privado, la sociedad civil organizada, la academia y los ciudadanos en materia de gobierno digital, confianza digital y transformación digital del

país. Dentro de sus objetivos estratégicos se encuentra garantizar el acceso al entorno digital con altos niveles de calidad en el servicio y en la conexión a internet, bajo un enfoque inclusivo dirigido a poblaciones en situación de vulnerabilidad, considerando aspectos como el género, la lengua materna y la discapacidad. En este contexto, se recomienda incluir también dentro de este enfoque a poblaciones mayores, rurales y aquellos grupos con limitaciones socioeconómicas, promoviendo así estrategias que fortalezcan la equidad digital de manera transversal e inclusiva.

- 4. Empoderar el 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 (por ejemplo, los responsables de conectividad, del sistema educativo y los prestadores de diversos servicios), hay solo una entidad bien posicionada para coordinar las acciones necesarias: el ente rector digital. Típicamente, esta entidad gestiona un portafolio de productos que pueden aprovecharse para promover la equidad (por ejemplo, la carpeta ciudadana, el esquema nacional de interoperabilidad o la identidad digital, entre otros) y también articula la formulación y el seguimiento de la estrategia digital. Por tanto, es una extensión natural de su cometido asumir el reto de la equidad digital. Este fortalecimiento puede darse en al menos cuatro dimensiones: presupuestal (recursos suficientes y sostenidos), normativa (potestad para emitir lineamientos vinculantes para otras entidades), de capacidades técnicas (equipo especializado en interoperabilidad, datos, experiencia de usuario, y otras disciplinas afines) y de coordinación interinstitucional (mecanismos formales de articulación).
- 5. Invertir en habilitadores clave: conectividad, habilidades y dispositivos, con especial atención a los grupos poblacionales con menores niveles de uso digital.** Estos elementos siguen siendo prerequisites importantes para la interacción plena con la Estado a través del canal digital. Las cifras muestran la magnitud de este desafío: solo el 16% de la población peruana manifiesta la plena capacidad para completar siete tareas digitales básicas, el 57% no cuenta con conexión a internet vía wifi y apenas el 30% dispone de un computador en el hogar. Si bien el celular es el dispositivo de acceso digital más utilizado –el 82% de la población reporta tener un teléfono inteligente– garantizar que los servicios digitales sean plenamente accesibles desde él representa un desafío, ya que en la práctica muchos trámites críticos continúan siendo más fáciles de gestionar desde un computador. Por ello, es fundamental garantizar que ningún servicio quede fuera de una digitalización equitativa y que ningún grupo poblacional quede excluido de su acceso.



- 6. Seguir mejorando el canal presencial bajo principios de consolidación de oferta, accesibilidad, eficiencia y sencillez.** Aunque se hagan grandes esfuerzos para mejorar la accesibilidad del canal digital y de los habilitadores clave, seguirá existiendo una proporción importante de personas que no pueden o no quieren acceder a los servicios públicos por el canal digital. Sin embargo, ello no debería traducirse en una menor calidad de los servicios que reciben. En este sentido, Perú ha transformado sus enfoques y prácticas mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con el fin de adaptarse mejor a las demandas de la ciudadanía a través de la actualización de su infraestructura física y el desarrollo de sus capacidades digitales. Esto supone avanzar hacia un enfoque omnicanal, en el que los canales presencial y digital se integren como parte de una misma estrategia de atención al ciudadano, en lugar de operar como alternativas paralelas o de último recurso.

5. Conclusión

Perú ha dado pasos firmes hacia la digitalización de los trámites públicos, con avances que mejoran la eficiencia y la experiencia ciudadana. Hoy, el 9% de las personas realiza sus trámites completamente en línea y cerca del 86% califica su experiencia como fácil. Además, el tiempo promedio requerido para completar un trámite digital (32 minutos) es sustancialmente menor al de uno presencial (6 horas), lo que confirma el potencial transformador de estos canales. Sin embargo, estos beneficios no se distribuyen de manera equitativa: solo el 2% de las personas con educación primaria o menos y de aquellas mayores de 55 años realizaron su último trámite a través del canal digital. De este modo, la digitalización, tal como avanza actualmente, corre el riesgo de dejar atrás a los mismos grupos históricamente excluidos.

Estas brechas reflejan no solo diferencias en conectividad o tenencia de dispositivos tecnológicos, sino también desigualdades subyacentes en habilidades digitales, conocimiento de la oferta de servicios públicos gubernamentales y disposición a usar el canal digital: el 16% de los usuarios de internet se considera plenamente hábil para realizar por sí mismos todas las actividades comúnmente requeridas para completar trámites digitales, como escanear un documento o enviar correos electrónicos con archivos adjuntos. Asimismo, a pesar de la consolidación de gob.pe, su conocimiento ciudadano aún es limitado: uno de cada cuatro peruanos conoce el portal. Además, persiste cierta reticencia a adoptar medios digitales: solo el 38% de quienes realizaron su último trámite de manera presencial manifiesta su intención de usar el canal digital en el futuro.

Sin embargo, estas tendencias pueden revertirse. Las barreras identificadas en este documento no son insuperables: reflejan desafíos concretos que pueden abordarse con políticas públicas deliberadas y focalizadas. Mejorar la calidad y usabilidad de los servicios digitales, ampliar los esfuerzos de alfabetización digital, aumentar el conocimiento de la oferta disponible y generar la confianza en los canales en línea son pasos alcanzables si se actúa con una visión inclusiva. Si Perú alinea sus esfuerzos de política digital con una estrategia centrada en las personas, especialmente las más vulnerables, podrá convertir la digitalización en un verdadero instrumento de equidad social.

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>

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>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021a). *Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM: Reglamento de la Ley de Gobierno Digital*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021b). *Directiva N.º 001-2021-PCM/SGD: Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1976362-001-2021-pcm-sgd>

Reyes, A., Roseth, B., & Vera-Cossio, D. (2024). *Expanding access to identification cards and social programs: Experimental evidence from Panama*. Journal of Policy Analysis and Management. 44(3), 893-916. <https://doi.org/10.1002/pam.22596>

Santamaria, J., Roseth, B., & Aguirre, F. (2025). *Does reluctance to share personal data reduce citizen demand for personalized services? Evidence from a survey experiment*. Journal of Behavioral and Experimental Economics. 119(C), 102447. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214804325001119>



Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. (2023). *Política Nacional de Transformación Digital al 2030: Resumen ejecutivo*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4912655/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Transformaci%C3%B3n%20Digital%20al%202030_Resumen%20ejecutivo.pdf?v=1690558614

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. (s.f.). Reporte de avances en gobierno y transformación digital. Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado el 22 de junio de 2026, de <https://indicadores.digital.gob.pe/>

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 Perú	2286	
Metodología de recolección	Presencial	
Características de la muestra en Perú:		
	Muestra	Población objetivo
Sexo	Hombre = 41,2% Mujer = 58,8%	Hombre = 47,4% Mujer = 52,6%
Nivel educativo	Primaria o menos = 31,4% Secundaria = 40,6% Terciaria no universitaria = 14,4% Terciaria universitaria = 13,6%	Primaria o menos = 38,9% Secundaria = 42,5% Terciaria no universitaria = 9,4% Terciaria universitaria= 9,2%
Edad	18-34 = 32,5% 35-54 = 40,7% 55+ = 26,8%	18-34 = 34,2% 35-54 = 35,7% 55+ = 30,1%
Situación de discapacidad	Sin discapacidad = 91,1% Con discapacidad = 8,9%	Sin discapacidad = 89,1% Con discapacidad = 10,9%
Autoidentificación étnica	Indígena = 21,2% Afrodescendiente = 8,2% Ni indígena ni afrodescendiente = 70,6%	Indígena = 22,6% Afrodescendiente = 8,9% Ni indígena ni afrodescendiente = 68,5%

