

PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN



¿Cómo las herramientas digitales aumentan el acceso a programas sociales y servicios del Gobierno a través de la renovación puntual de la cédula de identidad?



El envío de recordatorios por mensajes de texto SMS aumentó en 12 puntos porcentuales la probabilidad de que los ciudadanos renovaran a tiempo su cédula de identidad, mientras que el permitirles renovarlo por Internet solo aumentó las renovaciones en 8 puntos porcentuales.



Ofrecer una opción virtual (en lugar de la renovación presencial) resultó menos eficaz debido a la mala experiencia del usuario con el procedimiento por Internet.



Las personas más pobres que recibieron recordatorios también fueron más propensas a recibir transferencias de emergencia en especie, entregadas a través de vales digitales.

CONTEXTO

En Panamá, hay muchos procesos que exigen la presentación de una cédula de identidad válida. Aunque la obtención y renovación de la cédula de identidad es gratuita y obligatoria por ley, más del 15% de los ciudadanos cuya cédula de identidad caducó en 2018 aún no lo habían renovado a finales de 2019. El proceso de renovación regular requiere dos visitas en persona.

Debido a la pandemia COVID-19, tener una cédula de identidad adquirió relevancia adicional. A partir de abril de 2020, el Gobierno puso en marcha un programa de transferencias en especie entregadas mediante vales digitales. Los vales estaban vinculados a los códigos de barras y códigos QR de las cédulas de identidad. De esta forma, las cédulas de identidad convertían en tarjetas de débito para la compra de artículos de primera necesidad.

PROYECTO

Realizamos un experimento en Panamá a fin de analizar el efecto de dos herramientas de políticas públicas que buscan inducir la renovación del documento de identidad:

- i) recordatorios de la fecha de caducidad a través de mensajes de texto SMS y
- ii) ofrecimiento de la opción de renovar el documento de identidad de manera remota a través de una plataforma virtual.

Asignamos aleatoriamente a los ciudadanos cuyos documentos de identidad iban a caducar entre enero y agosto de 2020 a un grupo de tratamiento (recordatorios y renovación por Internet) y a un grupo de control. Las diferencias entre los grupos de tratamiento y de control pueden atribuirse a la intervención.

RESULTADOS

La intervención logró aumentar las renovaciones puntuales y puede haber evitado la exclusión de personas necesitadas del acceso a programas sociales. La probabilidad de que un individuo del grupo de tratamiento renovara su documento de identidad aumentó en 10 puntos porcentuales, en relación con el grupo de control. Además, existe una diferencia entre las dos políticas virtuales. El simple envío de recordatorios aumentó la tasa de renovación en 12,3 puntos porcentuales, mientras que el ofrecimiento de una opción de renovación por Internet solo aumentó la probabilidad de renovación en 8,8 puntos porcentuales.

La plataforma virtual tuvo un índice de aceptación razonable, pero muy pocas de las personas que decidieron iniciar el proceso de renovación por Internet lo completaron. Cerca del 28% de las personas a las que se les ofreció la opción de renovación por Internet iniciaron el proceso virtual, pero solo el 6% de ellas pudieron terminar el proceso, lo que implica una tasa de éxito del 21%, y sugiere que una mala experiencia del usuario con la plataforma constituyó una barrera importante para la culminación del proceso. En efecto, la opción de renovación virtual solo fue eficaz entre las personas más jóvenes y con mayor nivel de estudios.

La intervención, al aumentar el número de personas con documentos de identidad válidos, también aumentó en un 11% la probabilidad de que esas personas recibieran fondos de un programa gubernamental de transferencias de emergencia en especie, en relación con las personas del grupo de control. Estos efectos se concentraron en quienes vivían en las localidades de menores ingresos (corregimientos) y que probablemente eran quienes más apoyo económico necesitaban durante el inicio de la pandemia COVID-19. En general, la intervención, al inducir el acceso a nuevas cédulas de identidad, también mejoró la eficiencia del gasto público al reducir los errores de exclusión en el emblemático programa social insignia de Panamá ante la COVID-19.

Key Concept



HERRAMIENTAS DIGITALES

Recursos caracterizados por las tecnologías electrónicas, especialmente las informáticas.

IMPLICACIONES PARA LAS POLÍTICAS

Los resultados sugieren que apoyarse en la tecnología para mejorar los servicios a los ciudadanos puede ser eficaz, pero que la puesta a disposición de nuevas tecnologías puede no ser suficiente para conseguir efectos transformadores. Por ejemplo, el uso de la tecnología para automatizar el suministro de recordatorios es una herramienta poderosa para aumentar las tasas de renovación del documento de identidad, como suele ocurrir con las tareas poco frecuentes pero importantes. Por el contrario, proporcionar únicamente acceso a las herramientas digitales puede no ser suficiente. Esto debido a que puede haber problemas de facilidad de uso -sobre todo en el caso de las personas mayores, con menos formación y con menos ingresos-, por lo que la facilidad de uso es una consideración importante a la hora de diseñar programas y procesos.

En términos más generales, las barreras para obtener una cédula de identidad -un elemento clave para interactuar con el gobierno- también pueden limitar el acceso a servicios, bienes y beneficios públicos. En el caso de Panamá, la renovación del documento de identidad tuvo un efecto importante en la capacidad de las personas para reclamar sus beneficios. Por ello, garantizar una amplia cobertura de documentos de identidad es un importante objetivo de política pública. Las políticas para aumentar el número de personas con documento de identidad válido pueden reducir errores de inclusión en los programas gubernamentales. Esto significa que entre más ciudadanos tengan su documento de identidad mejor podrá ser la eficacia de los programas sociales.

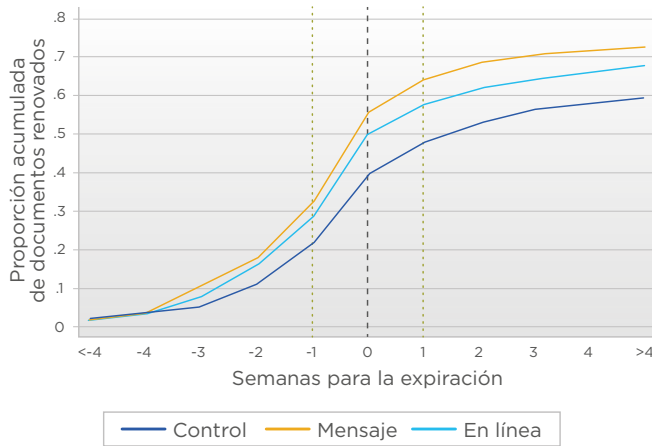
Concepto clave



PROGRAMAS SOCIALES

Programas destinados a proteger a los ciudadanos vulnerables de los riesgos y la inseguridad, proporcionando ayuda financiera o de otro tipo.

Gráfico 1. Probabilidad de renovación puntual del documento de identidad



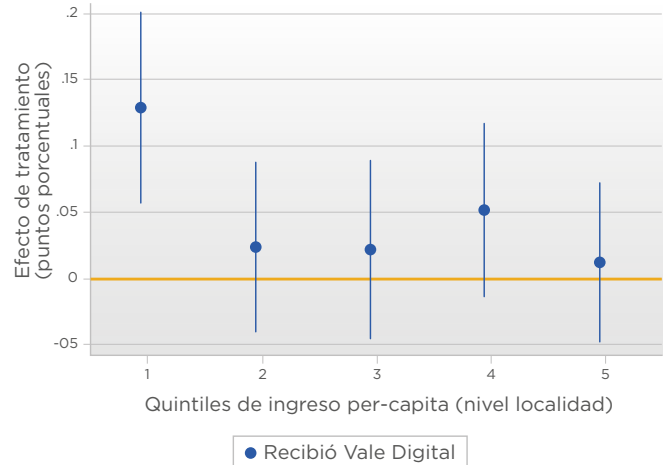
Nota: Las personas del grupo de tratamiento tenían más probabilidades de renovar el documento de identidad puntualmente. Este efecto fue impulsado por quienes solo recibieron recordatorios.



ESTUDIO COMPLETO

Reyes, A.M., B. Roseth, y D. Vera-Cossio. 2021. *“Technology, Identification, and Access to Social Programs: Experimental Evidence from Panama.”*

Gráfico 2. Efecto de la recepción de recordatorios en la probabilidad de recibir beneficios de programas sociales



Nota: El efecto de recibir recordatorios sobre la probabilidad de recibir beneficios de programas sociales es mayor para los individuos con menor renta per cápita (quintil inferior).

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ECONOMISTA JEFE

El Departamento de Investigación y Economista Jefe es un generador de ideas innovadoras que apoyan la agenda de políticas estratégicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y sus países miembros con el fin de lograr un desarrollo económico sostenible y equitativo de la región. Para maximizar el impacto de su investigación, el Departamento de Investigación lleva a cabo actividades que sirven de insumos a otros departamentos del Banco, los gobiernos, la comunidad académica y la sociedad civil en la región.

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

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 CNUDMI (UNCITRAL). 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 CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

