



La aplicación autonómica se consolida como el canal preferente de los madrileños para relacionarse con la Administración

La Comunidad de Madrid cerró 2025 con cerca de 10 millones de accesos y 220 servicios disponibles en Cuenta Digital

- Más de 1,1 millones de usuarios utilizaron alguno de los trámites, y las opciones más demandadas fueron las solicitudes de la beca de comedor, el Carné Joven o el Bono Alquiler
- El pasado año, la Consejería de Digitalización mejoró el catálogo de la herramienta, sus funcionalidades, simplificando procedimientos y automatizando procesos
- Ocho de los llamados *servicios a un clic* liberaron 300.000 horas de gestiones a los madrileños y 64.000 de trabajo para la Administración, con un ahorro de 2 millones de euros

**12 de enero de 2026.**- La Comunidad de Madrid cerró 2025 con cerca de 10 millones de accesos a Cuenta Digital, tanto a través de la versión web como de la app de esta plataforma, con 220 servicios disponibles. Además, más de 1,1 millones de usuarios realizaron sus trámites administrativos de manera electrónica, rápida y sencilla, sin necesidad de tener que desplazarse físicamente.

En el último año, las opciones más demandadas han sido las solicitudes de becas para comedor escolar (176.101), las de carné joven (más de 127.361), las peticiones de ayudas para Educación Infantil, Bachillerato y FP de Grado Superior (más de 84.200 en conjunto), las de Bono Alquiler Joven (36.445) y las relativas a las prestaciones por nacimiento, adopción o gestación (12.958). En el ámbito empresarial, han destacado las gestiones relacionadas con hojas de reclamación o denuncia, con máquinas recreativas, certificaciones sanitarias y notificaciones administrativas.

El consejero de Digitalización, Miguel López-Valverde, ha subrayado que estas cifras consolidan a este recurso público como el “canal preferente de los ciudadanos y las empresas para relacionarse con la Administración regional”, confirmando la eficacia de un modelo multicanal en continua actualización para “alinearla con las necesidades cada persona”.



Por otro lado, en 2025 el equipo de la Agencia Madrid Digital también ha mejorado las funcionalidades de la solución tecnológica para lograr una mayor personalización reorganizando, por ejemplo, la pantalla de inicio en función de cada perfil para avanzar hacia una experiencia más individualizada, intuitiva y predictiva con contenidos, recomendaciones y accesos directos adaptados.

En este sentido, recientemente se ha implementado Inteligencia Artificial para ofertar propuestas de ocio, cultura y formación ajustadas a los intereses de cada usuario. Esta funcionalidad está situada en la parte superior de la aplicación en formato de vídeo corto que se actualiza cada 24 horas, aunque mantendrá las recomendaciones visibles durante una semana.

También en la sección *Mis Gestiones* se ha mejorado la visualización del estado de los trámites y se ha dotado de mayor eficiencia a la búsqueda de expedientes para simplificar su seguimiento. Dentro de *Mis Avisos* se han optimizado las notificaciones para que cada persona reciba información relevante de forma más clara y organizada, y en *Mi Perfil/Mis datos* se han incorporado más áreas temáticas de información, como Salud, Vivienda e Inmuebles, Unidad Familiar o Datos Tributarios, para hacer más completos los datos personales y mejorar así la eficacia de cada cuenta y la interoperabilidad con otras administraciones.

## IMPACTO EN CIUDADANOS Y ADMINISTRACIÓN

Junto a la ampliación del catálogo de Cuenta Digital y a la mejora de sus funcionalidades, la Consejería de Digitalización ha trabajado paralelamente la simplificación de trámites, el rediseño de procedimientos y la automatización de tareas (por ejemplo, la generación de borradores que solo requieren confirmación). Todo ello está aportando beneficios a ciudadanos y empresas, fundamentalmente en la reducción de la documentación a aportar y el tiempo empleado en las gestiones; y a la Administración, en la rebaja de tareas rutinarias para los funcionarios, como la revisión de documentación o las notificaciones manuales, para poder dedicarse a labores de mayor valor.

Así, de los llamados *servicios a un clic*, ocho han sido sometidos a medición y se ha concluido que desde que se pusieron en marcha han liberado cerca de 300.000 horas de gestiones para los madrileños y en torno a 64.000 horas de trabajo para los empleados públicos, lo que se traduce en un ahorro económico aproximado de 2 millones de euros en 2025.

En cuanto a servicios concretos, el 80% de las solicitudes de beca comedor realizadas en 2025 no requirió presentar documentos porque ya estaban en posesión de la Administración, y las subsanaciones de fallos disminuyeron en un 74%. Por su parte, en lo que al Registro de Uniones de Hecho se refiere, el volumen de papeles requeridos ha decrecido en un 50% y en 21 minutos el tiempo de solicitud, algo que también ha sucedido en la acreditación de depósitos de fianza de arrendamiento, donde ya se ahorran 39 minutos.