

Este proyecto avanza hacia una Administración 100% digital, mejorando la atención al ciudadano y reduciendo los tiempos de espera

---

La Comunidad de Madrid lanzará el programa *eficiencia* para que el ciudadano dedique menos de cinco minutos a realizar sus trámites

- Con esta medida, se incorporarán 200 nuevos procedimientos en Cuenta Digital y los ciudadanos podrán ejecutar a través de esta plataforma el 90% de sus trámites
- Esta técnica no solo acelerará la validación documental, sino que también eliminará la necesidad de certificados físicos y mejorará la seguridad de la información
- Además, se van a implantar formularios con firma biométrica, que permitirán la realización de más de 70 procedimientos de forma sencilla desde dispositivos móviles

**11 de septiembre de 2025.-** La Comunidad de Madrid lanzará *eficiencia*, un proyecto de la Consejería de Digitalización cuyo objetivo es que los madrileños dediquen menos de cinco minutos para solicitar un trámite. Esta iniciativa avanza hacia una Administración 100% digital, mejorando la atención al ciudadano, reduciendo los tiempos de espera y optimizando el uso de los recursos públicos.

La jefa del Ejecutivo autonómico, Isabel Díaz Ayuso, ha anunciado hoy en el Debate del Estado de la Región que esto va a suponer una reducción del 50% en el tiempo necesario para presentar solicitudes, así como una disminución del 80 % en el requerido en operaciones manuales, liberando más de 82.000 horas de trabajo al año a los funcionarios, muchas de ellas ya automatizadas. Esto representa menos burocracia, esperas e incidencias, y una atención más ágil, más transparente y de más valor.

Gracias a esta medida, antes de 2027, se incorporarán 200 nuevos procedimientos en un solo clic a la plataforma *Cuenta Digital*, lo que permitirá alcanzar el 90% de los trámites con impacto directo sobre la población a un solo clic. Actualmente, el 47% del total de las gestiones digitalizadas ya se tramita a través de esta herramienta, como la beca comedor, la solicitud y renovación de

la demanda de empleo, la devolución de las fianzas de arrendamiento o la solicitud de la tarjeta sanitaria.

La Consejería de Digitalización va a desplegar así un programa avanzado de análisis y optimización de procesos que facilitará detectar obstáculos, medir los tiempos reales de tramitación, proponer rediseños y automatizar técnicas de forma inteligente.

Del mismo modo, el Ejecutivo autonómico va a implantar formularios avanzados con firma biométrica, que permitirán que más de 70 procedimientos se realicen fácilmente desde dispositivos móviles. Esta técnica no solo acelerará la validación documental, sino que también eliminará la necesidad de certificados físicos y mejorará la seguridad de la información.

La incorporación de inteligencia artificial, automatización de procesos y rediseño de trámites permite una mejora sustancial en eficiencia, transparencia y experiencia de usuario. Esta estrategia busca liberar al empleado público de tareas repetitivas, para que puedan dedicarse plenamente a labores de asistencia y acompañamiento al ciudadano, mejorando la calidad del servicio prestado.

### **MÁS DE 890.000 CIUDADANOS YA USAN CUENTA DIGITAL**

La Comunidad de Madrid ha superado, en el primer año desde la puesta en marcha de Cuenta Digital, los 891.000 ciudadanos que han utilizado esta plataforma para acceder a alguno de los 154 servicios públicos disponibles. Solo en el último mes, el número de usuarios ha aumentado en 330.103 personas, lo que supone un incremento del 58% respecto al dato de finales de junio. Igualmente, las descargas de la aplicación en las tiendas digitales de Android e iOS han experimentado un crecimiento del 52% durante junio, julio y agosto, sobre el total de descargas anteriores.

A través de este servicio los madrileños han realizado más de 763.000 trámites administrativos, siendo los más demandados la solicitud de becas comedor, seguida de la demanda de empleo, las ayudas para el primer ciclo de Infantil o el acceso al Carné Joven como las funcionalidades más utilizadas. En cuanto a la edad, la mayor franja se sitúa en los jóvenes de entre 18 y 30 (28%), seguido de 30 a 40 y de 40 (22%, respectivamente), de 50 a 60 (18%) y de 60 a 70 (7%). Asimismo, se han registrado más de cuatro millones de accesos.