

Informe eGovernment Benchmark 2025: la digitalización de los servicios públicos en la UE se acelera, pero persisten los desafíos transfronterizos y de ciberseguridad

- *La gran mayoría de los procedimientos administrativos ya están disponibles a través de plataformas online; los esfuerzos ahora están centrados en mejorar aún más la experiencia de los usuarios transfronterizos.*
- *La IA desempeña un papel cada vez más importante en los servicios públicos digitales: casi la mitad de los sitios web ya ofrecen asistencia automatizada en vivo, a menudo a través de chatbots.*
- *La accesibilidad sigue siendo una prioridad: casi 1 de cada 2 sitios web de las Administraciones Públicas cumple ya los criterios básicos de las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG); se sigue trabajando para facilitar el uso de los servicios digitales a las personas con discapacidad.*

Madrid, 17 de junio de 2025 – La 22ª edición del informe anual eGovernment Benchmark de [Capgemini](#), publicado hoy, revela un rápido progreso en los servicios públicos digitales en toda la Unión Europea, donde la gran mayoría de los trámites administrativos ya están disponibles online. Sin embargo, el informe también destaca las persistentes deficiencias en ciberseguridad, accesibilidad y disponibilidad de servicios transfronterizos, en un momento en que la UE se encuentra en el ecuador de su camino hacia los objetivos de la Década Digital 2030¹.

La digitalización se acelera para los ciudadanos y las empresas

En el estudio comparativo de este año se han evaluado más de 14.000 sitios web de las Administraciones Públicas en los 27 Estados miembros de la UE, centrándose en nueve acontecimientos vitales relevantes, incluyendo las mudanzas, la creación de empresas y el acceso a servicios sanitarios. La puntuación media de los servicios online ha aumentado un 5% tanto para los ciudadanos como para las empresas. Una novedad en el eGovernment Benchmark 2025 es la medición de los nueve acontecimientos vitales durante un ciclo de investigación. Además, se introducen indicadores relacionados con el cumplimiento del Reglamento del Portal Digital Único. El 93% de los trámites del Portal Digital Único² ya está disponibles online, lo que demuestra un progreso continuo en la accesibilidad digital de los servicios públicos en toda Europa.

Los usuarios nacionales -aquellos que acceden a los servicios públicos dentro de su propio país- siguen beneficiándose más de los avances digitales y confirmaciones de los servicios que los usuarios transfronterizos. El Sistema Técnico Único (OOTS, por sus siglas en inglés) -que facilita la recuperación automatizada de

¹ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

² El Portal Digital Único facilita el acceso online a información, procedimientos administrativos y servicios de asistencia que los ciudadanos y empresas de la UE puedan necesitar en otro país de la Unión Europea.



documentos de otro Estado miembro y permite a los ciudadanos completar procedimientos administrativos sin tener que presentar repetidamente la misma información- aún no está disponible en Europa. Aun así, la puesta en marcha del [acelerador del OOTS](#) en octubre de 2024 es una señal de los avances que se están produciendo, ya que los Estados miembros están conectando las Administraciones Públicas y probando la interoperabilidad para sentar las bases de los futuros servicios transfronterizos.

"El ritmo acelerado de la digitalización en toda Europa demuestra la capacidad del sector público para llevar a cabo una transformación de gran alcance cuando los países construyen la infraestructura digital adecuada que lo permite. Los gobiernos reconocen cada vez más la importancia de los datos tanto para sus operaciones como para situar al ciudadano en el centro, y han invertido en el intercambio de datos que evitan pedir la misma información varias veces al ciudadano, y en soporte impulsado por inteligencia artificial", afirma Marc Reinhardt, responsable global de Sector Público de Capgemini. "De cara al futuro, para construir un sector público digital verdaderamente inclusivo y eficiente, los gobiernos deben sentar las bases necesarias en materia de datos que permitan crear servicios accesibles, seguros y mejor organizados en torno a las necesidades de ciudadanos y empresas".

La asistencia con IA ofrece nuevas oportunidades

La inteligencia artificial desempeña un papel cada vez más importante en los servicios públicos digitales: el 43% de los portales dispone ya de asistencia automatizada en vivo, a menudo a través de chatbots; y el 60% proporciona algún tipo de ayuda en directo. Estas herramientas agilizan el acceso a la información y guían a los usuarios a través de procesos complejos, pero sus beneficios dependen de unas medidas de privacidad y accesibilidad sólidas.

No obstante, el 57% de los sitios web de las Administraciones Públicas no cumple actualmente al menos uno de los ocho criterios de éxito de las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG)³, una cifra que prácticamente no ha variado desde el año pasado. Por ejemplo, esto significa que los usuarios que utilizan lectores de pantalla requieren imágenes de alto contraste o utilizan la navegación mediante teclado, podrían seguir excluidos del soporte gubernamental esencial.

La ciberseguridad sigue siendo una preocupación prioritaria

La ciberseguridad sigue siendo un área clave de atención a medida que los servicios públicos digitales se expanden por toda Europa. Si bien menos del 1% de los sitios web gubernamentales cumple actualmente los trece criterios básicos de ciberseguridad, el progreso es evidente: el 45% de las pruebas de seguridad ya supera los umbrales establecidos.

Además, el informe destaca que, a medida que más servicios públicos se trasladan a Internet y manejan información sensible, reforzar la ciberseguridad se mantienen como un elemento esencial para proteger a los ciudadanos, conservar la confianza pública y garantizar la resiliencia de la infraestructura digital europea. Sólo un país ofrece sitios web gubernamentales que cumplen con los 13 criterios de seguridad, demostrando que una protección digital integral es posible y sirviendo como modelo para el resto.

El camino a seguir hacia 2030

A medida que Europa alcanza el ecuador del camino hacia el final de la Década Digital en 2030, el informe señala tanto el impulso como las áreas que requieren atención, en particular para los usuarios transfronterizos y las personas con discapacidad. Entre los objetivos de la Década Digital, se encuentra la disponibilidad online

³ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>



del 100% de todos los servicios públicos para ciudadanos y empresas para 2030. Aunque se han logrado mejoras notables, el sector sanitario sigue rezagado respecto a otros sectores, obteniendo la puntuación más baja de todos los acontecimientos vitales en cuanto a disponibilidad online. Lograr un sector público digital totalmente inclusivo y de alta calidad para 2030 requerirá esfuerzos específicos para cerrar las brechas persistentes entre los Estados miembros, los acontecimientos vitales y los grupos de usuarios.

Para obtener más información y descargar el informe completo, haga clic en [aquí](#).

Metodología del informe

El informe eGovernment Benchmark 2025 evaluó los servicios públicos digitales en los 27 Estados miembros de la UE mediante el análisis de 14.104 sitios web gubernamentales relacionados con nueve acontecimientos vitales clave, utilizando 20 indicadores y 51 preguntas de encuesta. Las evaluaciones fueron realizadas por una red de compradores misteriosos de toda la UE en noviembre de 2024.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/