

En seis meses, se han realizado 13 sesiones con 115 participantes para mejorar los servicios digitales del Gobierno regional

La Comunidad prueba con más de un centenar de madrileños el uso de sus *apps* en el Citizen Lab del Centro de Innovación Digitaliza Madrid

- Valoran positivamente la Cuenta Digital, su diseño intuitivo y sencillo, y sugieren aumentar las notificaciones y que se utilice un lenguaje más claro y menos técnico
- Es una experiencia pionera en la región cuyo objetivo es perfeccionar las herramientas tecnológicas diseñadas por el Ejecutivo autonómico para facilitar y agilizar trámites

25 de abril de 2025.- La Comunidad de Madrid ha probado con más de un centenar de madrileños el funcionamiento de las *apps* tecnológicas que actualmente tiene en servicio el Gobierno regional a través del *Citizen Lab* del Centro de Innovación Digitaliza Madrid donde, en los primeros seis meses de funcionamiento, se han celebrado 13 convocatorias con un total de 115 participantes.

Esta experiencia ha permitido evaluar herramientas como IDentifica, Cuenta Digital, la Sede Electrónica o la Tarjeta Sanitaria Virtual. También aspectos como la cesión de datos personales y el uso que se hace de ellos a través de los medios digitales. Con esta medida, la Consejería de Digitalización quiere acercar la Administración autonómica a la población y mejorar la calidad de los servicios públicos incorporando la participación de los madrileños.

Por ejemplo, en el caso de Cuenta Digital, los ciudadanos han valorado positivamente la *app*, su diseño intuitivo y sencillo y aspectos como la organización de la pantalla de inicio, los accesos rápidos, el apartado de favoritos que ofrece y la opción de personalizar los contenidos.

Entre las sugerencias, piden que el lenguaje de los trámites sea más claro, directo y menos técnico para poder realizar las gestiones; extender a más servicios las posibilidades de que la Comunidad de Madrid consulte datos ya aportados por los usuarios y aumentar las notificaciones. A partir de estas observaciones, Madrid Digital elaborará nuevas funcionalidades que den respuesta a estas peticiones.

Este nuevo espacio arrancó con el objetivo de perfeccionar las *apps* tecnológicas diseñadas por el Gobierno autonómico para agilizar trámites y procesos. El consejero de digitalización, Miguel López-Valverde, ha valorado “la valiosa participación de los usuarios en esta experiencia pionera en la región y la gran calidad de las propuestas realizadas”. “De nada sirve crear servicios tecnológicos de última generación si no lo hacemos conociendo qué le es útil a quienes lo van a utilizar”, ha añadido.

La colaboración ciudadana se materializa a través de tres tipos de actividad: test de usabilidad, grupos de trabajo y talleres donde se rediseñan junto con los ciudadanos nuevos servicios digitales. En el primer caso se trabaja en sesiones individuales para poner a prueba *apps* o funcionalidades concretas de éstas, mientras que el trabajo grupal está dirigido a la investigación para tratar de averiguar posibles fallos en las herramientas. Cada equipo está formado por hasta diez personas con diferentes perfiles para procurar que estén representadas la mayor parte de las circunstancias de la sociedad autonómica.