



DIGITALITZA'T

PROYECTO DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DIGITAL



Ajuntament de L'Hospitalet

El año 2021 nació el primer punto de acompañamiento digital comunitario de la ciudad, situado en el barrio de La Florida. El objetivo era proporcionar soporte a la ciudadanía en todo aquello relacionado con el entorno digital, especialmente en la realización de trámites y gestiones online. Este fue el embrión del proyecto **Digitalitza't**.

A causa del éxito de esto punto, en 2023 se escaló el servicio de forma itinerante a otros distritos de la ciudad mediante un contenedor marítimo adaptado como punto de acompañamiento digital: el TIC Truck, que actualmente ofrece atención en Collblanc. El proyecto ha seguido creciendo durante el 2024 con la apertura de 3 MercaTICs, paradas habilitadas en los Mercados Municipales del Centro, Santa Eulàlia y Bellvitge.

Este documento presenta un breve análisis de los resultados entre enero y diciembre de 2024. El proyecto **Digitalitza't** es posible gracias a la cooperación entre el Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat, la Fundació Mobile World Capital Barcelona y la Fundació Sargim.

 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Magallanes-Elcano
- 1r premio
Categoría Inclusión y Empoderamiento

GrausTIC
- 1r premi
Categoría Integración social a través de la digitalización

Confederació del 3r sector
- 1r premio
Categoría Transformación social e impacto

Go!ODS
Categoría educación de calidad y mejora de vida de las personas

Agenda 2030 Barcelona
- Menció de honor



TRANSFORMAMOS LA COMUNIDAD CON EL TALENTO JUVENIL

Los jóvenes formados para devenir Agentes Digitales Comunitarios son referencia de la ciudadanía para acompañar el proceso de digitalización de forma más humana.



TITULACIÓN
AGENTE DIGITAL
COMUNITARIO

**JÓVENES QUE SE
HAN FORMADO DURANTE
EL PROYECTO**

27



**JÓVENES QUE HAN
VUELTO AL SISTEMA
EDUCATIVO**

5



**JÓVENES QUE HAN
SIDO CONTRATADOS
POR EL PROYECTO**

15



**JÓVENES QUE
HAN ENCONTRADO
OTRO TRABAJO**

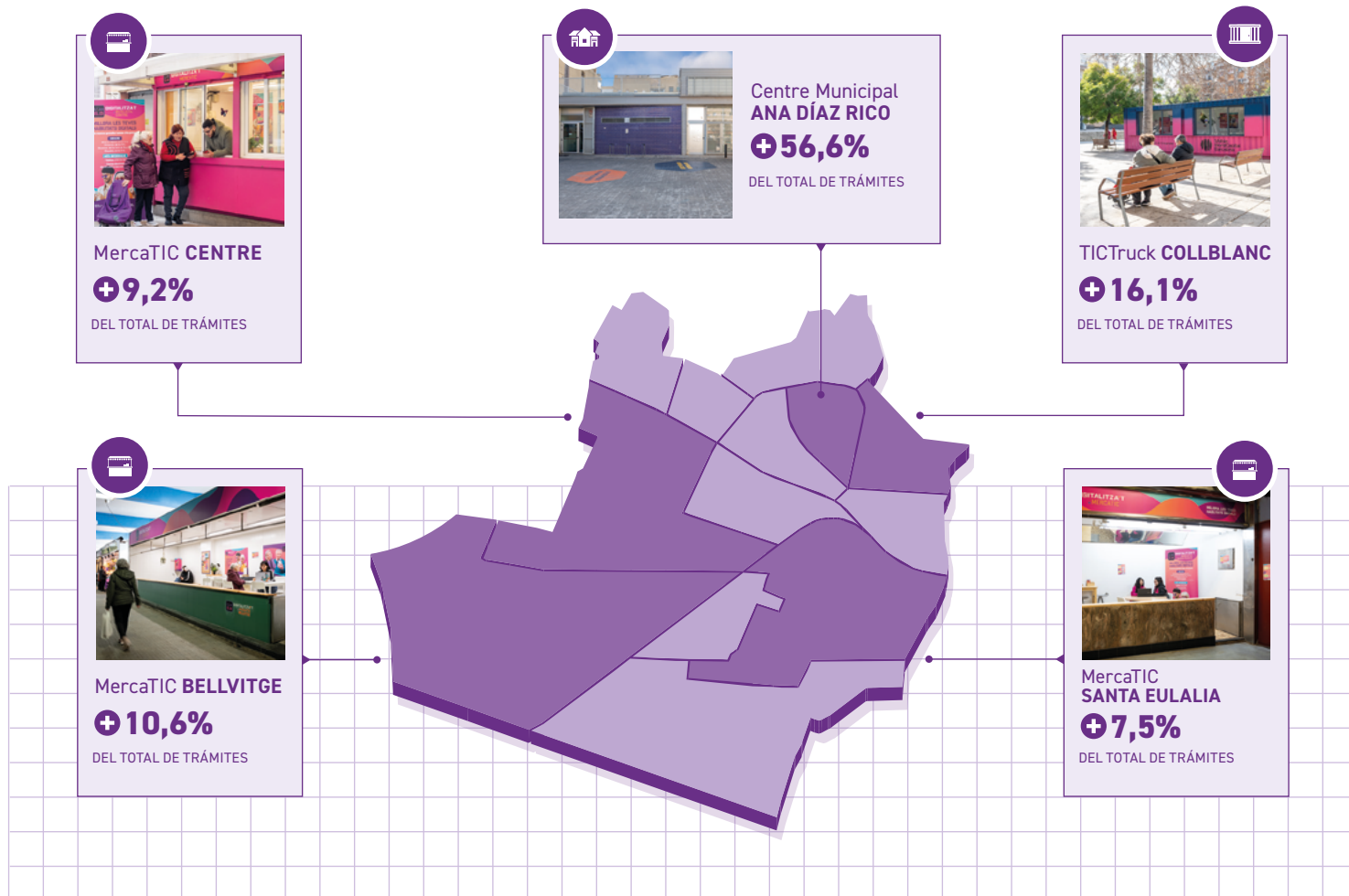
2



5 PUNTOS DE ACOMPAÑAMIENTO DIGITAL EN LA CIUDAD

Los cinco puntos de acompañamiento digital se despliegan en l'Hospitalet de Llobregat adaptándose a las realidades de cada territorio y cubriendo funciones muy diversas.

BARRIOS EN LOS QUE SE HA IMPLEMENTADO EL PROGRAMA



IMPACTO GENERAL DEL SERVICIO

El acompañamiento digital es un recurso para toda la ciudadanía, nuestra comunidad continua creciendo y este año la mitad de las personas atendidas utilizan el servicio por primera vez.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS

15.873



PERSONAS ATENDIDAS POR PRIMERA VEZ

7.388



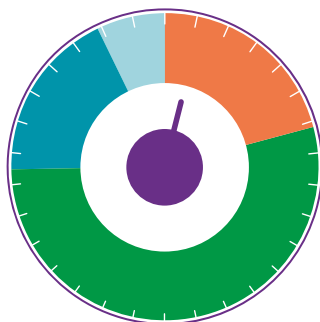
TOTAL DE TRÁMITES REALIZADOS

14.009



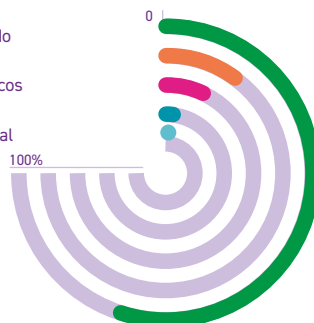
DURACIÓN DEL SERVICIO

Menos de 5 min
20,9%
Entre 5 y 10 min
53,9%
Entre 10 y 15 min
18,1%
Más de 15 min
7,1%



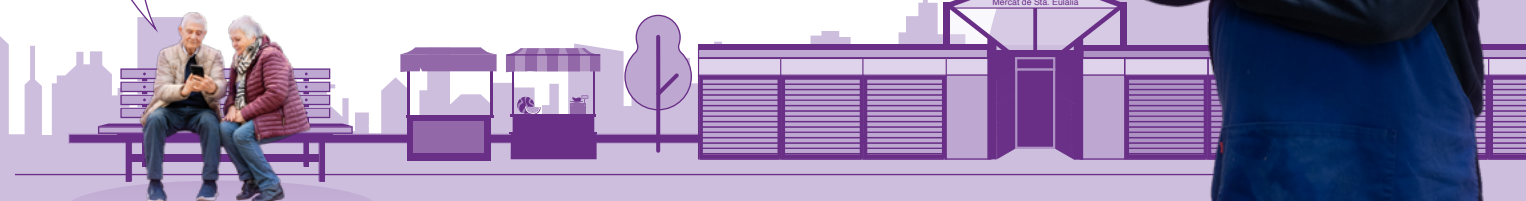
COMO HAN CONOCIDO EL SERVICIO

Alguien me lo ha recomendado
73,5%
Servicios públicos
9,2%
Centro Municipal Ana Díaz Rico
5%
Pasaba por el sitio
3,2%
Cartelería o RRSS
1,5%



73,5% Han conocido el servicio recomendado por alguien

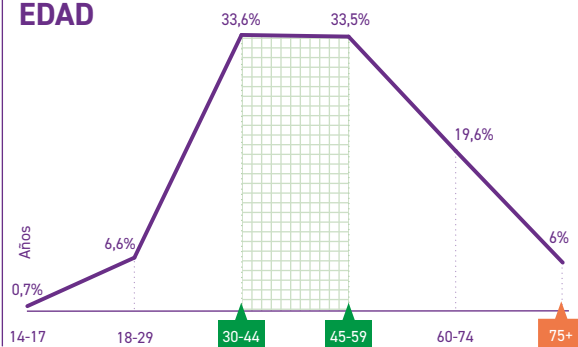
53,9% de las personas utilizamos el servicio entre 5 y 10 minutos



¿CÓMO SON LAS PERSONAS ATENDIDAS?

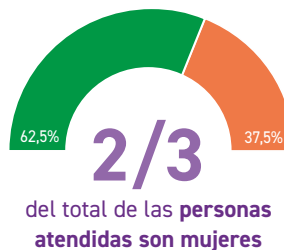
La mayoría de las visitas las realiza la población activa, siendo el género femenino quién utiliza con más frecuencia este servicio.

EDAD

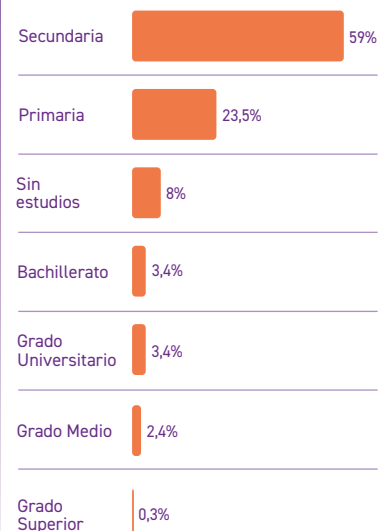


SEXO

■ Mujer ■ Hombre



NIVEL DE ESTUDIOS

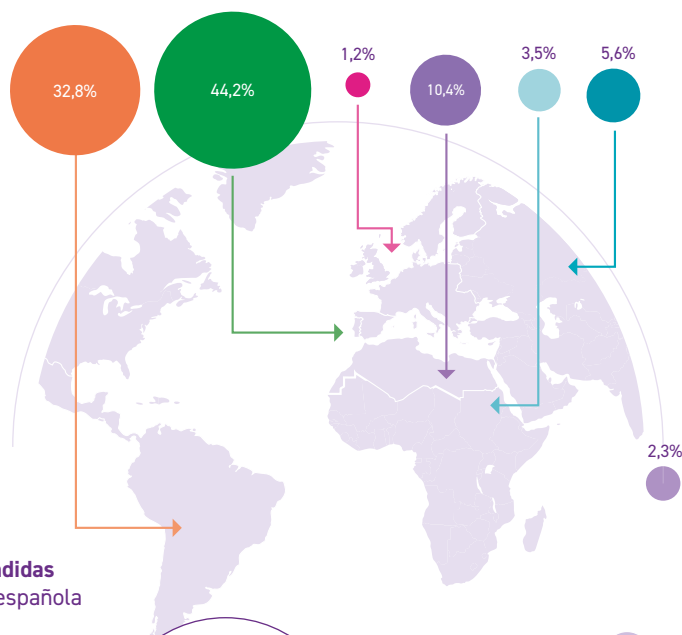


¿CÓMO SON LAS PERSONAS ATENDIDAS?

El perfil sociodemográfico de las personas atendidas se corresponde equitativamente con la ciudadanía empadronada.

NACIONALIDAD

- América Latina
- España
- Europa
- África del Norte
- África Sub-Sahariana
- Asia
- Otros



44,2%
de las personas atendidas
tienen nacionalidad española

OCUPACIÓN

Trabajando	55,7%
Desempleado/a	26,6%
Jubilado/a	8,8%
Pensionista	6,4%
Estudiante	2,3%

Las **personas que trabajan** utilizan mucho este servicio

¡Sí! Y la nacionalidad **española** es la más atendida



¿CÓMO SON LOS TRÁMITES?

Acompañamos y formamos a la ciudadanía en la realización de trámites digitales eminentemente de organismos públicos, contribuyendo a reducir la presión asistencial.

TRÁMITES PÚBLICOS

97%



TRÁMITE

Nº1

PREINSCRIPCIÓN
ESCOLAR



TOP 5 TRÁMITES

	Personas
Preinscripción Escolar	1.144
Herramientas Google	1.042
Ayuntamiento	1.035
Certificados	976
Agencia Tributaria	807

Personas

Porcentaje

Preinscripción Escolar	1	8,2%
Herramientas Google	2	7,4%
Ayuntamiento	3	7,3%
Certificados	4	6,9%
Agencia Tributaria	5	5,7%

90%

TRÁMITES
REALIZADOS
CON ÉXITO



Yo he hecho todos **mis trámites**
con mucha facilidad en el punto
de acompañamiento digital



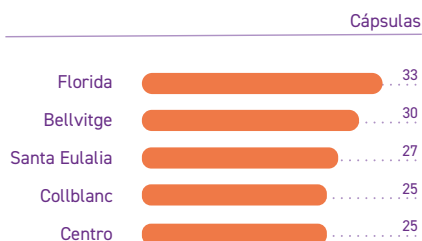
CAPACITACIÓN CIUDADANA CON CÁPSULAS FORMATIVAS

Cápsulas formativas dinámicas
y prácticas que mejoran las habilidades
digitales en base a las necesidades
de la comunidad.

CÁPSULAS REALIZADAS

140

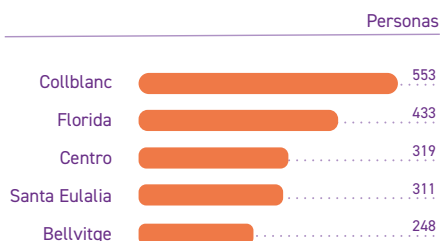
DIVISIÓN SEGÚN EL BARRIO



TOTAL DE ASISTENTES

1.864

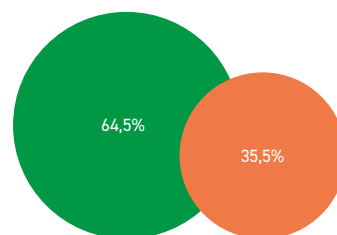
DIVISIÓN SEGÚN EL BARRIO



El punto de acompañamiento de Collblanc tiene la cantidad
más grande de **asistencia a las cápsulas formativas**.

SEXO

■ Mujer ■ Hombre



La mayoría de las **asistentes**
a las **cápsulas** son mujeres

TOP 5 TEMÁTICAS





Ajuntament de L'Hospitalet