



# DIGITALITZA'T

PROYECTO DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DIGITAL



El año 2021 nació el proyecto **Digitalitza't** con el objetivo de proporcionar un punto de acompañamiento digital comunitario, ubicado en el barrio de La Florida de L'Hospitalet, a través de un programa de inserción sociolaboral para jóvenes de la ciudad.

El punto de atención proporciona un servicio de acompañamiento para la ciudadanía en cualquier necesidad relacionada con el entorno digital, especialmente en trámites digitales.

Debido al éxito del proyecto, en el año 2023 se decidió escalar a otros distritos de la ciudad mediante la adaptación de un contenedor marítimo como punto de acompañamiento digital itinerante.

Este documento presenta un breve análisis de los resultados entre marzo de 2023 y febrero de 2024

El proyecto **Digitalitza't** es posible gracias a la cooperación entre el Ayuntamiento de L'Hospitalet, la Fundació Mobile World Capital Barcelona y la Fundació Sargim.

# IMPACTO GENERAL

## FORMACIÓN



Formación propia de la Fundació Sargim para la capacitación profesional de jóvenes en situación de vulnerabilidad para su empoderamiento y gestión de los puntos de acompañamiento digital

### TÍTULACIÓN :

Agente de acompañamiento digital comunitario



## SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO DIGITAL

El proyecto ofrece dos tipos de servicios a la comunidad: acompañamiento en la gestión de trámites y necesidades digitales, así como un servicio formativo mediante talleres y sesiones sobre habilidades digitales básicas. **Los resultados obtenidos este año en la gestión de trámites son los siguientes:**

2023 PERSONAS ATENDIDAS

10.657

2023 TRÁMITES TOTALES

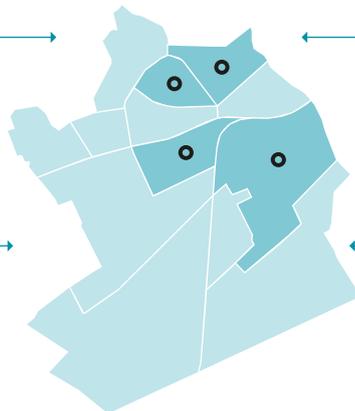
10.790



## BARRIOS EN LOS QUE SE HA IMPLEMENTADO EL PROGRAMA

### LA FLORIDA

📅 11 MESES DE ACTIVIDAD  
➕ 8.943 PERSONAS ATENDIDAS  
➕ 9.300 TRÁMITES



### COLLBLANC

📅 7 MESES DE ACTIVIDAD  
➕ 1.223 PERSONAS ATENDIDAS  
➕ 1.223 TRÁMITES

### SANT JOSEP

📅 2 MESES DE ACTIVIDAD  
➕ 231 PERSONAS ATENDIDAS  
➕ 230 TRÁMITES

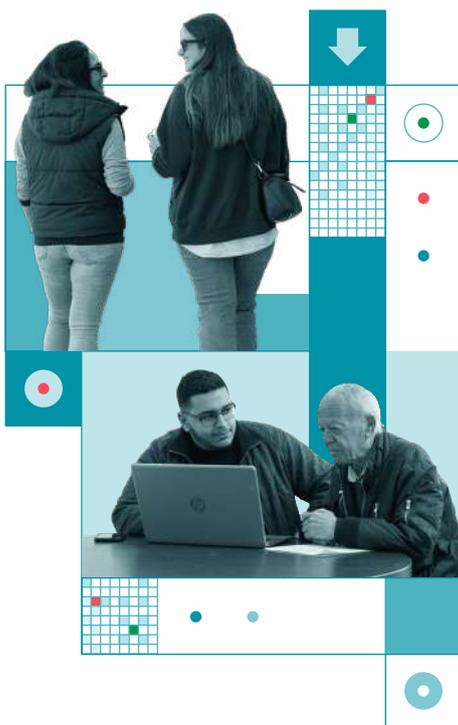
### SANTA EULÀLIA

📅 2 MESES DE ACTIVIDAD  
➕ 260 PERSONAS ATENDIDAS  
➕ 260 TRÁMITES

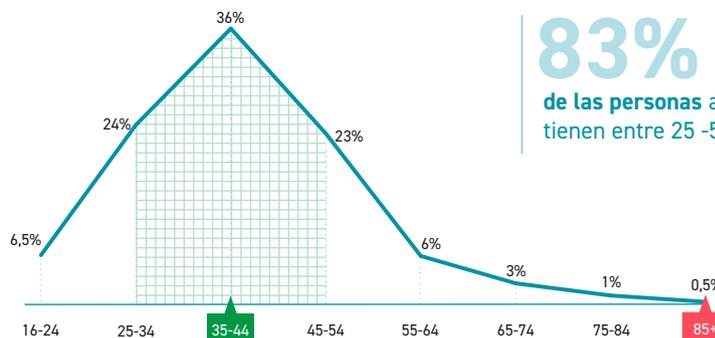


# ¿CÓMO SON LAS PERSONAS ATENDIDAS?

El perfil más habitual de atención es el de una mujer trabajadora de alrededor 40 años de nacionalidad española



## EDAD



# 83%

de las personas atendidas tienen entre 25 -54 años



## SEXO

Mujeres Hombres

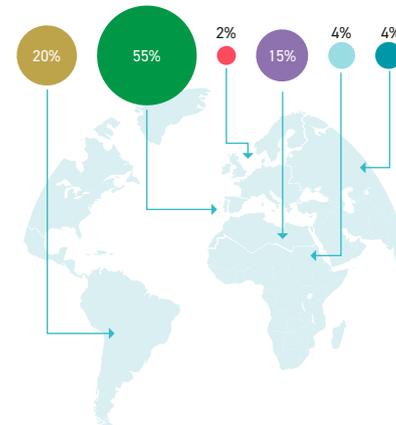


# 2/3

del total de personas atendidas son mujeres

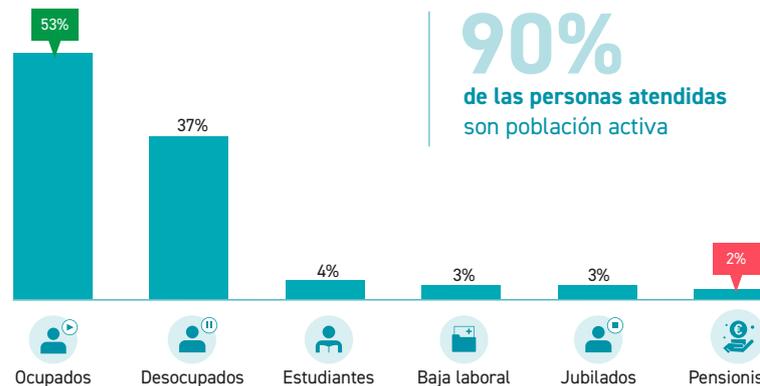
## NACIONALIDAD

- América Latina
- Española
- Europa
- África del Norte
- África Sub-Sahariana
- Asia



La nacionalidad española es la más atendida

## OCUPACIÓN



# 90%

de las personas atendidas son población activa



# ¿CÓMO SON LOS TRÁMITES?

Los trámites más habituales son con la administración pública. La atención suele durar entre 5 y 15 minutos y prácticamente siempre se resuelve con éxito.

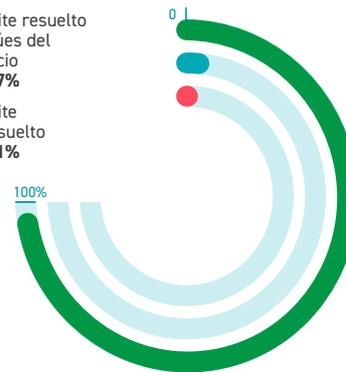


## ÉXITO DEL SERVICIO

Trámite resuelto durante el servicio  
■ 98,2%

Trámite resuelto después del servicio  
■ 1,7%

Trámite no resuelto  
■ 0,1%

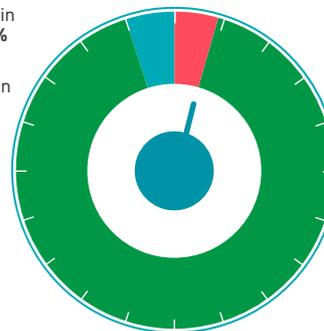


## DURACIÓN DEL SERVICIO

Menos de 5 min  
■ 4,5%

Entre 5 y 15 min  
■ 90,5%

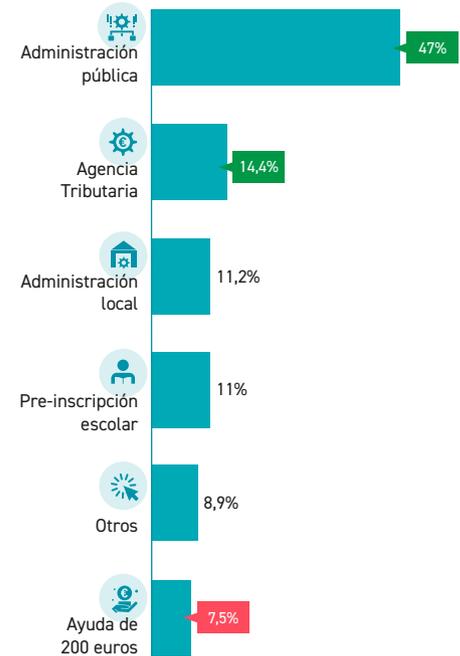
Más de 15 min  
■ 5%



## TIPO DE TRÁMITE

# 47%

de las personas que utilizaron el servicio necesitaban hacer un trámite con la Administración pública



## ¿CÓMO HAN CONOCIDO EL SERVICIO?

# 92%

de las personas atendidas han conocido el servicio a través del boca-oreja





Mobile  
WorldCapital  
Barcelona



Ajuntament de L'Hospitalet

FUNDACIÓ  
**SARGIM**