

Se ha simplificado su uso y el buscador que da acceso al sistema y se ha incorporado un calendario de actuaciones en las convocatorias públicas

---

## La Comunidad de Madrid rediseña el Servicio de Tramitación Digital para hacerlo más accesible y sencillo al ciudadano

- Permitirá ser utilizado de manera más autónoma por personas con discapacidad o de edad avanzada
- Estará disponible para todos los dispositivos e incluye una nueva herramienta de valoración para observaciones sobre el servicio
- En 2020 se tramitaron 443.000 expedientes electrónicos, lo que supone un incremento cercano al 70% respecto a 2019

**16 de junio de 2021.-** La Comunidad de Madrid ha rediseñado el Servicio de Tramitación Digital incorporando al sistema un lenguaje más claro, cercano y directo para que los ciudadanos puedan interactuar con la Administración de manera más sencilla.

Entre las mejoras, se ha reforzado el buscador que da acceso al servicio para que el usuario pueda encontrar la información según el tipo de trámite, por estado de tramitación o por Consejería. Con ello, se ayuda al usuario a localizar cualquier asunto de manera ágil y pueda seguir su evolución gracias a que incorpora un calendario de actuaciones en las convocatorias públicas.

“Este rediseño -ha explicado el viceconsejero de Presidencia y Transformación digital, Miguel Ángel García Martín-, supone un paso más en el esfuerzo de la Comunidad de Madrid por adaptarse a las necesidades de una sociedad que cada vez utiliza más los canales digitales para relacionarse con la Administración, y por facilitar la comprensión de los trámites a través del uso de la comunicación clara, mejorando en su conjunto la experiencia de los usuarios”.

En 2020 se tramitaron 443.000 expedientes electrónicos, lo que supone un incremento cercano al 70% en relación con el año anterior. Además, se duplicó la documentación aportada por los ciudadanos a través de vía digital en un 94%, pasando de los 294.942 documentos en 2019 a los 571.882 de 2020.



Comunidad  
de Madrid

# Medios de Comunicación

Igualmente, este servicio se ha diseñado teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad web que establece la normativa europea para que pueda ser utilizado de manera autónoma por personas con discapacidad o personas de edad avanzada. Además, se van a incorporar mejoras que facilitan su traducción a sistemas multilinguaje para que sea accesible a personas con discapacidad visual.

Por otro lado, el Servicio de Tramitación Digital podrá utilizarse en todo tipo de dispositivos, ordenadores, *tablets* y *smartphones* e incluye una nueva herramienta de valoración, muy sencilla e intuitiva, que permitirá a los usuarios formular observaciones de manera anónima sobre la calidad de la información disponible. Así, los madrileños podrán trasladar si han tenido dificultades en la tramitación para seguir incorporando mejoras conforme a sus expectativas.