

App Factory para el desarrollo de servicios personalizados a la ciudadanía

La iniciativa App Factory tiene por objetivo desarrollar aplicaciones móviles para mejorar el acceso a los servicios públicos y facilitar una relación más fluida con la administración pública. Como parte de esta iniciativa, se realizará una actualización de la Carpeta Ciudadana -el punto de acceso general a la información básica del ciudadano- con un lenguaje sencillo y accesible, con sistemas de identificación digital segura fáciles de utilizar e incluyendo:

- La organización de contenidos personalizados por materias, simplificando el acceso a datos personales y a la información del estado de tramitación de expedientes abiertos.
- Un calendario para planificar trámites frecuentes y citas previas.
- Un asistente virtual para la resolución de consultas sobre los servicios ofrecidos facilitando la atención omnicanal.
- El desarrollo de aplicaciones móviles de calidad.

Adicionalmente, se desarrollarán, entre otras, una aplicación móvil para la gestión de citas previas y otra dirigida a empleados públicos para agilizar el acceso a servicios generales y de personal. También se potenciará el uso del Portal y la Sede Funciona para el uso de otras administraciones, como Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Porcentaje de servicios públicos disponibles en app móvil en 2020

<10%

Fuente: [España Digital 2025](#), 2020.

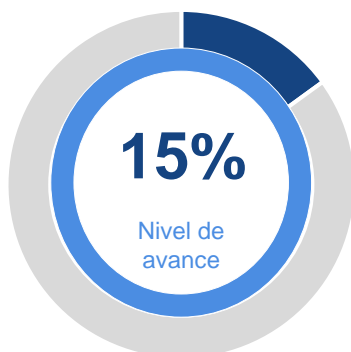
Objetivos

- Desarrollar un modelo de Administración centrado en el ciudadano.
- Personalizar los servicios públicos digitales, facilitando una relación más fluida y cercana con la Administración.
- Dar al ciudadano una visión 360º sobre su relación con la Administración y facilitar el acceso a los datos (*one-click data*).
- Mejorar el acceso a servicios públicos mediante aplicaciones móviles.

Meta

50% De los servicios públicos disponibles en app móvil en 2025

¿Cómo vamos?



Entidades responsables

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Avances destacados



11-2021 Diseñado y finalizando desarrollos de Mi Carpeta Ciudadana 3.0: nuevo portal web, aplicaciones móviles iOS y Android, y un asistente virtual (chatbot) de ayuda.



11-2021 Desarrollado el primer catálogo de servicios de alto interés para su disponibilidad desde dispositivos móviles, en colaboración con los distintos departamentos ministeriales y organismos.

Enlaces de interés

[Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas](#)

[Carpeta Ciudadana](#)

[Portal Funciona](#)