



NUEVE DE CADA DIEZ DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA C.A DE EUSKADI DISPONEN DE AL MENOS UN SITIO WEB

El 87,9% de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi, excluidas las entidades locales menores¹, disponen de un sitio Web en el que ofrecer sus servicios y trámites electrónicos

Más de la mitad de las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi tienen presencia en redes sociales

Cuatro de cada cinco de los sitios Web públicos están diseñados para dispositivos móviles

La Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2021, operación de carácter censal realizada por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, ha recogido la estructura y características de 897 sitios Web convencionales utilizados por las entidades públicas de la C.A. de Euskadi. Como principal novedad respecto a la estadística de 2016, se han recogido las características de los 64 sitios Web-Blog y 245 Sitios Web-APP utilizados por las entidades públicas vascas, así como las de 2.791 cuentas en redes sociales de las cuales son titulares. Además, se han registrado y catalogado los servicios, procedimientos y trámites públicos electrónicos ofertados en estas páginas.

El 87,9% de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi, excluidas las entidades locales menores, disponen de un sitio Web en el que ofrecer sus servicios y trámites electrónicos

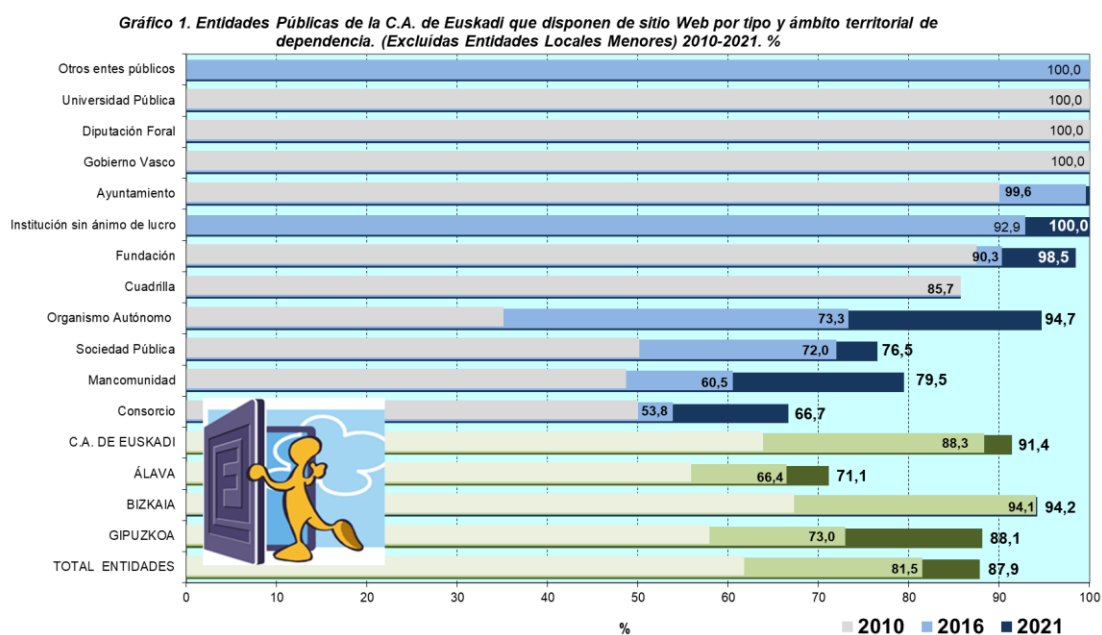
El 87,9% de las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi, excluidas las entidades locales menores, disponen de un sitio Web en el que ofrecer sus servicios y trámites electrónicos, 6,4 puntos porcentuales más que en 2016. Los organismos autónomos administrativos con 21,4 puntos porcentuales más y las mancomunidades con 19,0 fueron los entes públicos con mayor incremento porcentual en la disponibilidad de portales Web. De las 341 entidades locales menores existentes, solo 25 disponen de sitio Web, aunque esta cifra ha crecido un 5,2 % respecto a 2016 donde solamente 7 disponían de sitio web, su presencia en internet es aún muy escasa.

¹ Las entidades locales menores si bien representan un 30% del total de entidades, su presencia en internet es aún escasa y al eliminarlos se puede entender mejor la situación del resto del sector público

Las entidades públicas de Bizkaia destacan en la disponibilidad de portales en internet, con un 94,2%

Las entidades que dependen de Bizkaia, que ya disponían de un buen nivel, siguen siendo las que más presencia tienen en internet (94,2%), estabilizándose respecto a 2016 (0,1 puntos más). Les siguen las de Gipuzkoa con un 88,1%, siendo estas las que registran el mayor aumento (15,1 puntos más). Álava sigue siendo el territorio con menor proporción: el 71,1%, con 4,7 puntos más respecto a 2016. Las entidades que dependen de la Administración de la C.A. de Euskadi llegan al 91,4% de uso de portales (3,1 puntos más).

En lo que respecta a entidades locales menores, su presencia en internet sigue siendo escasa. De este modo únicamente disponen de sitio Web el 7,3% (5,2 puntos más que en 2016).



Una de cada cinco entidades públicas no dispone de sitio Web propio, pero utiliza portales de otras entidades

De las 702 entidades públicas que disponen de sitio Web convencional, el 29,2% son titulares y usuarias de un solo sitio –Principal-, el 24,9% cuentan con su portal Principal y utilizan otros portales Hospedadores (que pertenecen a otras entidades). Otro 22,9% no disponen de portal Principal, pero utilizan portales Hospedadores exclusivamente. Un 9,3% además del Principal, gestionan sitios Web Asociados –portales temáticos-. El resto, un 12,8%, precisan de los tres tipos de portales descritos: Principales, Asociados y Hospedadores. Estas cifras muestran un aumento en el uso de portales por parte de las entidades, subiendo en 5,3 puntos porcentuales las entidades que utilizan las tres tipologías.

De 2010 a 2021 se ha incrementado un 89,4% el número de portales de las entidades públicas vascas

En los últimos 11 años, la cantidad de sitios Web convencionales empleados prácticamente se ha visto duplicada.

Descontando los portales de centros educativos no universitarios públicos, el incremento de uso para el conjunto de entidades públicas desde 2016 ha sido del 25,8%.

El 84,5% de los dominios utilizados por las entidades públicas son de titularidad pública

El 84,5% de los dominios utilizados por las entidades públicas son de titularidad pública.

En lo que respecta al restante 15,5 % de titularidad privada, cabe destacar que uno de cada tres portales utilizados por los ayuntamientos es de titularidad privada. Entre los usos más destacados de este tipo de portales por parte de los ayuntamientos se encuentra la venta de entradas y la gestión de espacios deportivos.

Casi uno de cada dos sitios Web convencionales de titularidad pública pertenece a ayuntamientos

El sector público vasco utiliza 1.631 sitios Web convencionales pudiendo cada uno de ellos ser utilizado por más de una entidad. El número de sitios Web convencionales públicos diferentes es de 897, de estos, el 46,6% pertenecen a ayuntamientos.

Por otra parte, el número de sitios Web convencionales utilizados por cada entidad pública depende del tipo de entidad. Mientras que los ayuntamientos utilizan una media de 3,4 sitios Web convencionales por ayuntamiento, el Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales utilizan una media de sitio Web por entidad de 24 y 15,7 respectivamente.

Por territorio de dependencia, las entidades públicas de Gipuzkoa emplean el 43,3% de los sitios Web convencionales. A continuación, las de Bizkaia usan el 30,8%, seguidas de las de Álava con un 15,6%. Las entidades dependientes a la Administración de la C.A. de Euskadi emplean el 10,1% de los portales.

Cuatro de cada cinco de los sitios Web públicos están diseñados para dispositivos móviles

El 79,5% de los sitios Web censados están adaptados a dispositivos portátiles. Prácticamente se duplica la proporción de portales que cuentan con este tipo de diseño respecto a 2016 (44,5%).

Dos de cada tres portales públicos cuentan con buscador de información

El 66,4% de los sitios Web convencionales públicos cuentan con motores de búsqueda. De los portales que usan estas herramientas, la mitad cuentan con sistemas de búsqueda automática avanzada (49,8%).

Uno de cada dos sitios Web públicos tiene apartado de registro

La mitad de los sitios Web convencionales públicos (51,2%) disponen de un espacio privado accesible a personas usuarias previo registro y/o identificación. El 43,4% de los portales públicos cuentan además con servicio de newsletter y/o alertas.

Más de la mitad de los portales de las entidades públicas cuentan con sistemas de información geográfica

El uso GIS para ubicar y orientar a las personas con respecto a equipamientos o servicios se ha convertido en algo habitual, estando presente en el 57,4% de los sitios Web convencionales -en 2016 uno de cada tres portales empleaba aplicaciones GIS-. Sin embargo, la número de portales que utilizan herramientas GIS propias no se han visto incrementados (3,3%).

El 8,5% de los portales públicos ofrece contenidos a tiempo real

En los últimos años se ha observado que las entidades públicas, con el fin de ofrecer mejores y más rápidos servicios, tienden a incluir aplicativos que permiten retransmitir en directo desde plenos y congresos, hasta situación en el momento de vías urbanas, playas, tráfico, transporte, emergencias, etc.

En este sentido, el 8,5% de los portales de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi, ofrecen estos servicios de stream. La cifra se duplica en ayuntamientos de población superior a 5.000 habitantes (18,6%) y Diputaciones Forales (15,2%).

La mitad de los portales municipales tienen apartado de quejas y sugerencias

Los sitios Web públicos que ofertan contacto por e-mail se han triplicado hasta alcanzar el 10,9%. No obstante, otras herramientas de participación clásicas se ven frenadas respecto a 2016. De este modo, los apartados de encuestas y votaciones reducen su presencia 2 y 0,5 puntos, quedando presentes en el 6% y 1,4% de los portales respectivamente. El uso de foros disminuye 0,3 puntos, figurando en el 6,4% de los sitios Web convencionales. Así mismo, los portales públicos que disponen de apartado de quejas y sugerencias retroceden 10,4 puntos, situándose en el 35,7%.

Los ayuntamientos nuevamente hacen valer su condición de administración más próxima a la ciudadanía, ofertando en la mitad de sus sitios Web convencionales apartados de quejas y sugerencias. Así mismo destacan sobre la media de entidades públicas en el uso de herramientas participativas. Dos de cada cinco portales municipales (21,5%) ofertan contacto por correo electrónico y uno de cada diez (9,3%) dispone de apartado de encuestas.

La disminución de estos canales tradicionales de participación puede estar motivada por la transcendencia que han alcanzado las redes sociales en las relaciones entidad pública-administrado. Estas nuevas herramientas, muy arraigadas en el ámbito privado, han demostrado que son capaces de cubrir las funcionalidades de las vías clásicas a la vez que crean relaciones más estrechas.

Un sitio Web de cada tres contempla en su diseño el inglés y un 13,6% el francés

El multilingüismo en los portales se mantiene en los últimos 5 años. El 29,9% de los sitios Web de entidades públicas dispone de versión en inglés, mientras francés se

contempla en 13,6% de los casos. Únicamente el 2,3% de los portales muestra un idioma diferente del euskera, castellano, inglés y/o francés.

En 2021, dos de cada tres de las entidades públicas disponían de apartados de transparencia y más de la mitad sede electrónica

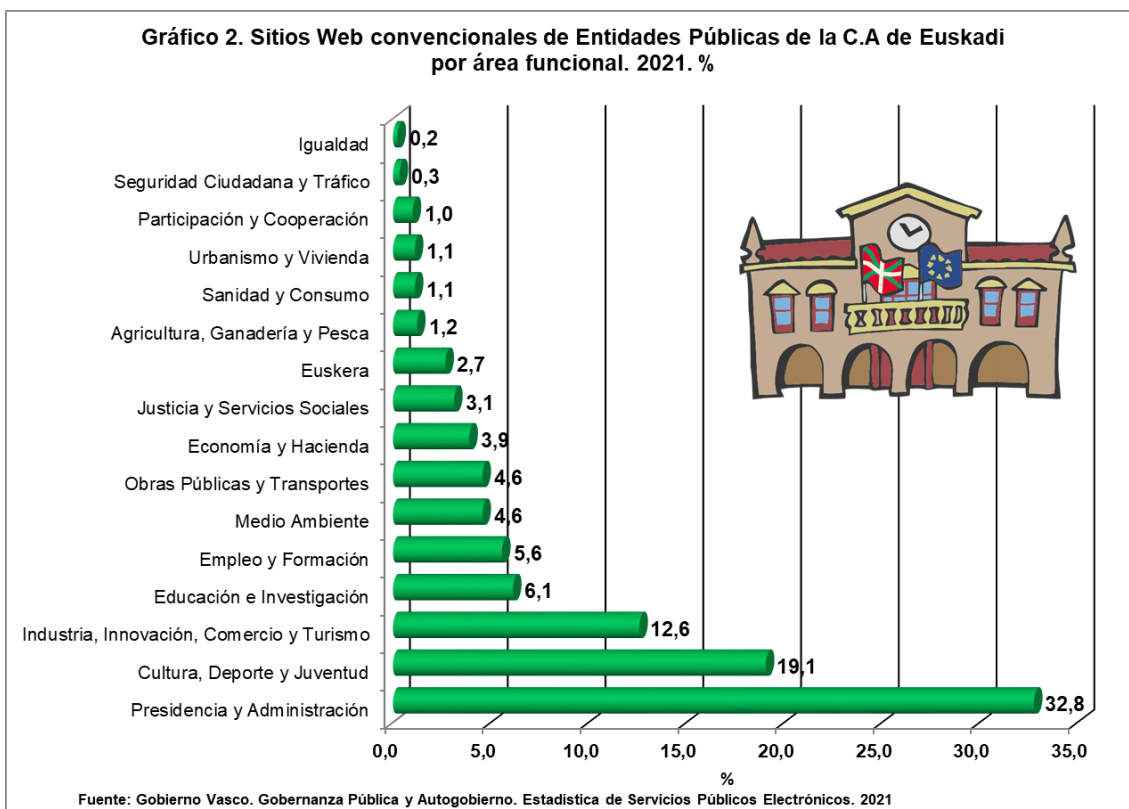
El 69,4% de las entidades públicas con sitio Web propio u Hospedador ofertan apartados de transparencia y un 55% disponen de sede electrónica. Este dato supone un considerable aumento respecto a los datos de 2016 (19,4 y 19,3 puntos porcentuales más respectivamente).

Así mismo, se ha visto aumentado el interés por los contenidos de datos abiertos y estadística. El 31,9% de las entidades presentan en su mapa Web apartados de Open Data (10,5 puntos más que en 2016). Casi dos de cada tres entidades (63,7%) cuentan con apartados específicos de estadística, lo que supone un notable incremento respecto a 5 años atrás, donde únicamente el 17,7% de las entidades presentaba páginas específicas de esta temática.

Más de la mitad de las entidades públicas disponen de apartado de igualdad

El 56,2% de las entidades públicas con presencia en internet dispone de portal o apartado específico del área de igualdad. Tanto Gobierno Vasco como Universidades Públicas, así como el total de Diputaciones, cuadrillas y ayuntamientos de población superior a 20.000 habitantes tienen al menos un apartado Web de esta materia.

Uno de cada tres sitios Web convencionales empleados por las entidades públicas de la C.A. de Euskadi (32,8%) está orientado al área funcional de Presidencia y Administración. En segundo lugar, dos de cada cinco portales (19,1%) se orientan a la Cultura, Deporte y Juventud. En tercer lugar, con amplio margen de diferencia con las otras áreas, están los portales dedicados a la Industria, Innovación, Comercio y Turismo (12,6%).



Uno de cada cuatro sitios Web de ayuntamientos oferta la comunicación mediante WhatsApp

En los últimos años, con el ánimo de facilitar la relación entidad pública-administrado, algunos entes públicos han ofertado la posibilidad de comunicarse mediante aplicaciones de mensajería instantánea. De esta forma, la conocida aplicación WhatsApp se encuentra presente dentro de la oferta de canales de comunicación del 16,6% de los portales públicos. La mayor relación de cercanía entre la administración municipal y la ciudadanía se hace visible en que uno de cada cuatro sitios Web de ayuntamientos (27%) ofertan esta herramienta de comunicación.

La segunda aplicación de mensajería instantánea más popular, Telegram, se encuentra presente en el 2,5% de los sitios Web convencionales públicos. Esta cifra aumenta levemente al 4,1% dentro de los portales municipales.

Otra de las novedades con respecto a 2016 reside en el uso de aplicaciones de videoconferencia. Estas herramientas permiten ofrecer una experiencia comunicativa más completa respecto a otros canales no presenciales. De esta forma, programas como Skype, Zoom, Microsoft Teams o Google Meet, alcanzaron gran popularidad en el ámbito privado durante la pandemia del COVID-19.

No obstante, el impacto de estos nuevos canales en la oferta comunicativa de entidades públicas de la C.A. de Euskadi ha sido moderado, estando presentes en el 1,6% de sus portales. Si bien es cierto que algunas Redes Sociales utilizadas por estas webs ya ofertan estas funcionalidades en sus plataformas.

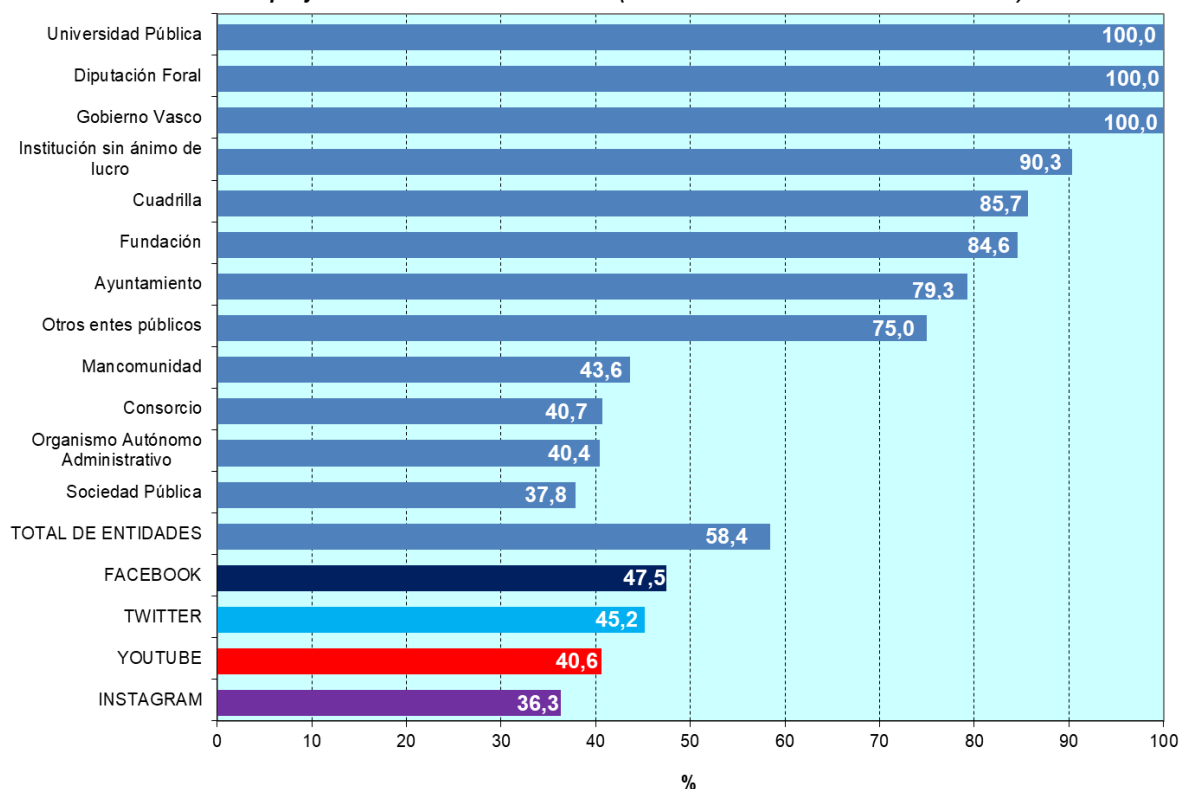
REDES SOCIALES

Más de la mitad de las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi tienen presencia en redes sociales

Por primera vez, la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2021, ha recogido las características de 2.791 cuentas en redes sociales pertenecientes a las entidades públicas de la C.A. de Euskadi.

El 58,4% de las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi, excluidas las entidades locales menores, tienen presencia en redes sociales. En este aspecto, tanto el Gobierno Vasco, la Universidad Pública, así como la totalidad de diputaciones, disponen de redes sociales. Todas estas entidades son titulares de cuentas en Facebook, Twitter/X, Instagram, Youtube y LinkedIn. Así mismo es destacable que el 90,3% de las instituciones sin ánimo de lucro, el 85,7% de las cuadrillas y el 84,6% de las fundaciones poseen cuentas en redes sociales.

Gráfico 3. Entidades Públicas de la C.A. de Euskadi que disponen cuenta en red social por tipo y denominación de red social. (Excluidas Entidades Locales Menores). % 2021



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. 2021

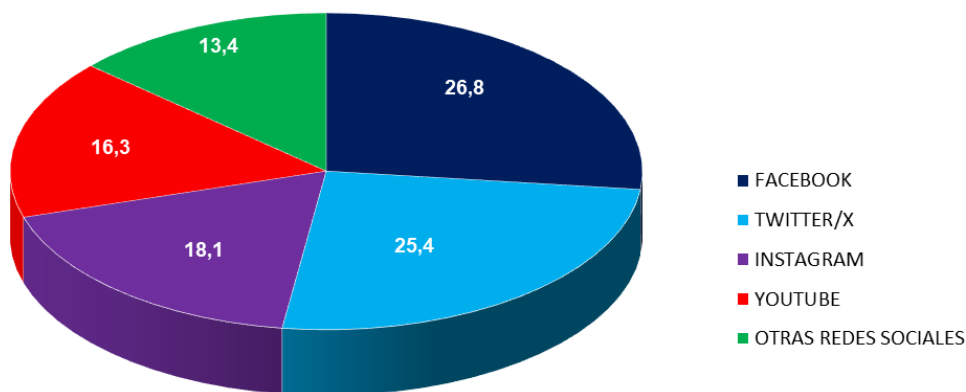
Facebook predomina en las administraciones y sector público de la C.A de Euskadi y está presente en el 47,5% de las entidades -excluidas las entidades locales menores-

Facebook lidera el ranking de presencia en redes sociales de las entidades públicas. Excluyendo las entidades locales menores, el 47,5% de entidades tienen cuentas en Facebook, seguidas de Twitter/X (45,2%), Youtube (40,6%) e Instagram (36,3%).

En cuanto al conjunto de cuentas en redes sociales empleadas por las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi, Facebook es también la que más cuentas acumula (26,8%) sucedida por Twitter/X (25,4%), Instagram (18,1%) y Youtube (16,3%).

El uso de una red social por parte de una entidad no excluye el de otras. De hecho, es habitual ver el uso de varias redes por entidad, e incluso que dentro de una misma red social una misma entidad posea diferentes cuentas. De esta forma, una entidad puede crear para sus diversas áreas múltiples cuentas en una misma red social, así como elegir una u otra red en función del público objetivo o tipo de servicio ofertado.

Gráfico 4. Cuentas en redes sociales de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi según denominación. 2021. %



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. 2021

Tres de cada cuatro sitios Web convencionales públicos dispone de redes sociales

Facebook es también la red social más presente dentro de los portales públicos (61,8%), estando en segundo lugar Twitter/X (58%), en tercer lugar, Youtube (44,1%), quedando Instagram en cuarta posición (27,5%). Hay que subrayar que una entidad puede usar redes sociales en un sitio Web convencional sin ser titular de una cuenta en estas, pudiéndolas emplear para mostrar contenidos audiovisuales o compartir información.

La presencia de las redes sociales en los portales de las administraciones y del sector público vasco aumenta 4 puntos porcentuales hasta situarse en el 73,2%. Facebook, Youtube, Twitter/X e Instagram lideran este aumento, creciendo en 16,4, 16,1, 14,7 y 13,3 puntos respectivamente. El resto de las redes sociales han frenado su crecimiento, cuando no han retrocedido o desaparecido.

Otra faceta para destacar en la irrupción de las redes sociales en la administración es el hecho de que el 67,8% de estas ofertan servicios, procedimientos o trámites, convirtiéndose así en un nuevo canal de acceso a la administración electrónica.

Más de un tercio de las redes sociales utilizadas por las entidades públicas pertenecen al área de Cultura, Deporte y Juventud.

En lo referente a la orientación de las redes sociales de las entidades públicas, el área de Cultura, Deporte y Juventud representa el 36,7% de las cuentas. Le sigue el área de Presidencia y Administración con un 19,5%. En tercer lugar, al igual que en los sitios Web convencionales, se ubican las cuentas correspondientes a la Industria, Innovación, Comercio y Turismo (10,6%).

APP-s

Las administraciones públicas de la C.A. de Euskadi disponen de 169 APPs propias diferentes

La irrupción en los últimos años de dispositivos móviles que soportan APPs ha dado lugar a un nuevo concepto, el m-Gobierno, que se presenta como un complemento del hasta ahora e-Gobierno².

Entre las funcionalidades propias de los sitios Web-APP destacan la inmediatez en el acceso y la posibilidad de usar herramientas presentes en los dispositivos móviles.

Las APPs utilizadas por las entidades públicas no se limitan a reproducir en un dispositivo móvil la oferta de los sitios Web Convencionales, sino que buscan mejorar la experiencia de la persona usuaria explotando todo su potencial. Un ejemplo es el uso de sistemas de geolocalización que permiten orientar a la persona usuaria respecto a servicios, activar avisos de seguridad ciudadana, etc.

Es habitual incluso que una APP se sirva de varias herramientas del dispositivo móvil, permitiendo geolocalizar incidencias a la vez que quedan registradas mediante la cámara del dispositivo. También, dentro del área funcional de cultura y turismo, algunas APP emplean la cámara y el GPS del dispositivo móvil para ofrecer experiencias interactivas.

Por otra parte, las APPs están permitiendo simplificar el acceso a los contenidos y servicios más populares de las entidades, permitiendo al usuario una experiencia más satisfactoria en cuanto a agilidad en la tramitación.

La Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2021, ha recogido por primera vez la estructura y características de 245 APPs utilizadas por las entidades públicas de la C.A. de Euskadi. Dentro de estas, 169 corresponden a sitios web-APP públicos y 76 son de titularidad privada.

Uno de cada tres ayuntamientos incluye APPs entre su oferta

El 16,7% de las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi, excluidas las entidades locales menores, utilizan APPs. En este sentido, tanto el Gobierno Vasco como la Universidad Pública, así como la totalidad de diputaciones, disponen de sitios Web-APP. En lo que respecta a los ayuntamientos, algo más de uno de cada tres utilizan estas aplicaciones (36,7%).

En cuanto a los sistemas operativos de las APPs públicas, el 94,1% se ofertan en Android y el 77,5% en Apple iOS. La presencia de otros sistemas operativos se limita al 1,2% de las aplicaciones.

² OECD/International Telecommunication Union (2011), M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing
Resulta más frecuente en nuestro ámbito cultural utilizar los conceptos de e-administración y, consecuentemente el de m-administración

Algo más de la mitad (51,4%) de las APPs utilizadas por las entidades públicas de la C.A. de Euskadi contienen servicios procedimientos o tramites, reivindicándose, así como una nueva forma de acceso a la administración electrónica.

En cuanto al área funcional a la que se orientan estas APPs, predominan las de Cultura, Deporte y Juventud con un 19,5% de las aplicaciones. Las siguientes áreas con más peso son la administración (17,8%); Industria, Innovación, Comercio y Turismo (16%) y Obras Públicas y Transportes (13%). Las APPs orientadas a la Igualdad representan el 1,8%.

Nota metodológica: Como marco de investigación se ha utilizado el Directorio de Administraciones Públicas provisional de 2019 de Eustat, que contiene 1.115 entidades. No se han incluido los entes públicos de la Administración General del Estado con sede en la C. A. de Euskadi ni los centros educativos no universitarios públicos.