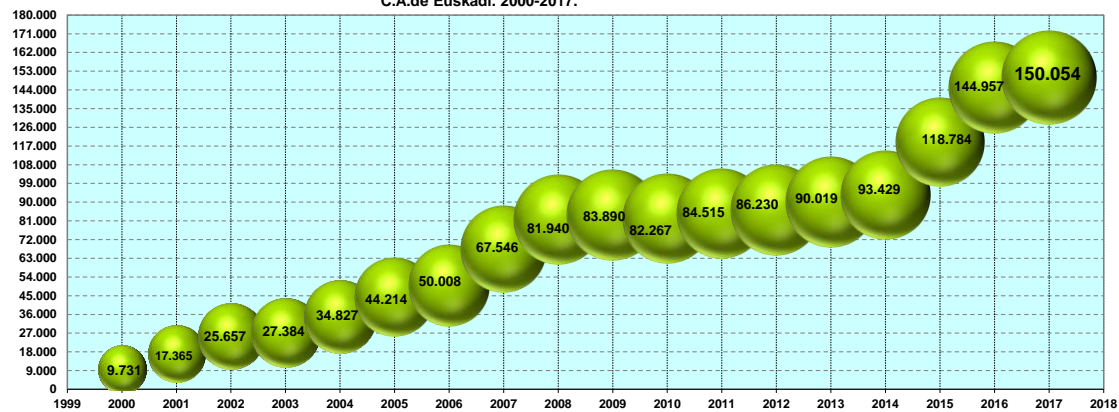




## LA MITAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS YA TRAMITAN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMPLETAMENTE POR VÍA ELECTRÓNICA

Medio millón de residentes en la C.A. de Euskadi se relacionan con el Gobierno Vasco mediante internet

G.1. Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año.  
C.A.de Euskadi. 2000-2017.



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración

Nueve de cada diez establecimientos de la C.A. de Euskadi –el 91%–, un total de 150.054, excluidos los del sector primario, servicio doméstico y organismos extraterritoriales, hicieron uso de la Administración Electrónica a lo largo de 2017<sup>1</sup>, ya sea directamente o a través de terceros<sup>2</sup>. En el caso de los de 10 empleos o más, se alcanza el 96%, según datos de Eustat. La utilización o interacción va desde la obtención de información a bajarse formularios o teletramitar completamente un procedimiento o trámite.

En los últimos 18 años para los que se dispone datos se pueden apreciar dos períodos: del año 2000 a 2008, con un fuerte crecimiento del uso de la Administración Electrónica por las empresas –se multiplica por algo más de ocho–, a la vez que el censo crece en algo más de 31.509 unidades. De 2009 a 2013, en plena crisis económica, se pierden una parte importante del saldo positivo de establecimientos del período anterior -30.123-, y se ralentiza el crecimiento de la interacción con las administraciones a través de internet: en esos últimos cinco años sube un 7,3%. De 2013 a 2014 aparecen 3.410

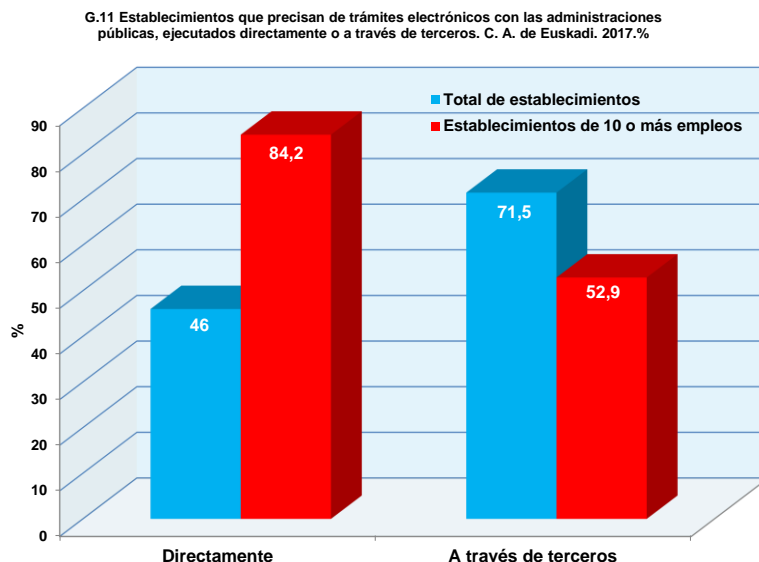
<sup>1</sup> Se indica el año de referencia de la información sobre utilización de la Administración Electrónica, no el de recogida, que es un año posterior.

<sup>2</sup> En la recogida de 2016 se añaden a los establecimientos usuarios que directamente ejecutan trámites, procedimientos o solamente se infoman, los que utilizan a terceros para hacer esas tareas. En la de 2017 (resultados de 2016) se añaden los que sin tener internet utilizan la Administración Electrónica.

establecimientos más que utilizan la administración electrónica, un 3,8% de incremento interanual.

2015, con un incremento de 25.355 establecimientos, un 27,1% más, asociado al cambio metodológico en gran parte, supone una ruptura de la serie 2000-2014. En 2016 se suman otros 26.173, un 22% más, casi la mitad debido al cambio metodológico asociado a contar, también, los establecimientos que utilizando la Administración Electrónica no disponen de conexión a internet (un total de 14.727, uno de cada diez establecimientos). Por lo tanto, descontando el salto metodológico, el incremento sería de un notable 9,6%.

El crecimiento de 2016 a 2017 suma un 3,5% de establecimientos -5.097- a la Administración Electrónica, evolución no muy diferenciada de la constatada a partir de 2012 (y descontando los cambios metodológicos citados). Hay que tener en cuenta que desde 2013 el número total de establecimientos se ha situado en torno a los 165.000 con ligeras variaciones –pérdidas-, con lo que el incremento de uso de la Administración Electrónica resulta neto.



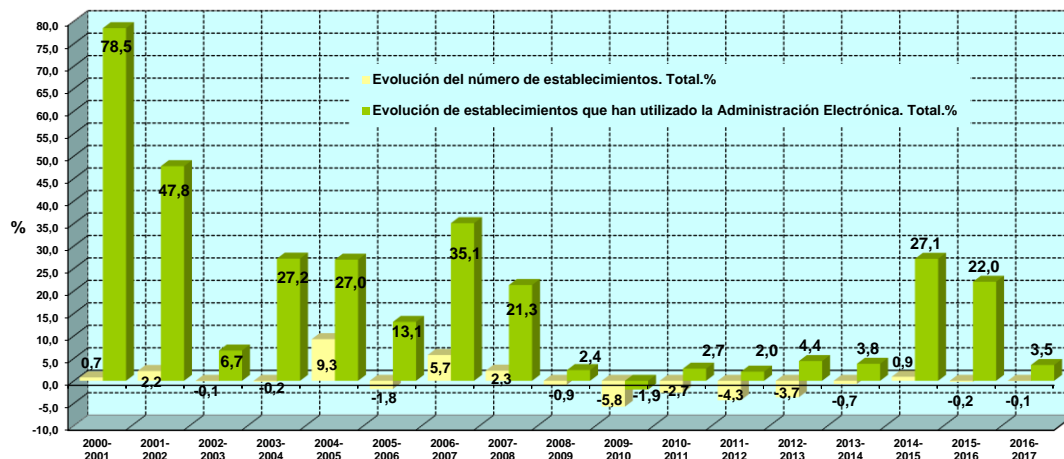
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración

Disminuye el porcentaje de establecimientos que necesitan de otras entidades para relacionarse con las administraciones públicas: pasa del 78,3% en 2016 a al 71,5% en 2017. La disminución de esa cifra en los de 10 o más empleos no resulta significativa, manteniéndose en poco más de la mitad –el 52,9%.

Hay que tener en cuenta que las empresas y sus establecimientos pueden realizar parte de las gestiones administrativas directamente y, a la vez, recurrir a terceros para ejecutar otras: el 84,2% de las de 10 y más también tramitan ellas directamente. Probablemente, las gestiones que se hacían a través de terceros en la era pre-digital, continúan en gran medida siendo realizadas por esas entidades de forma electrónica, independientemente del tamaño del establecimiento y sus capacidades informáticas.

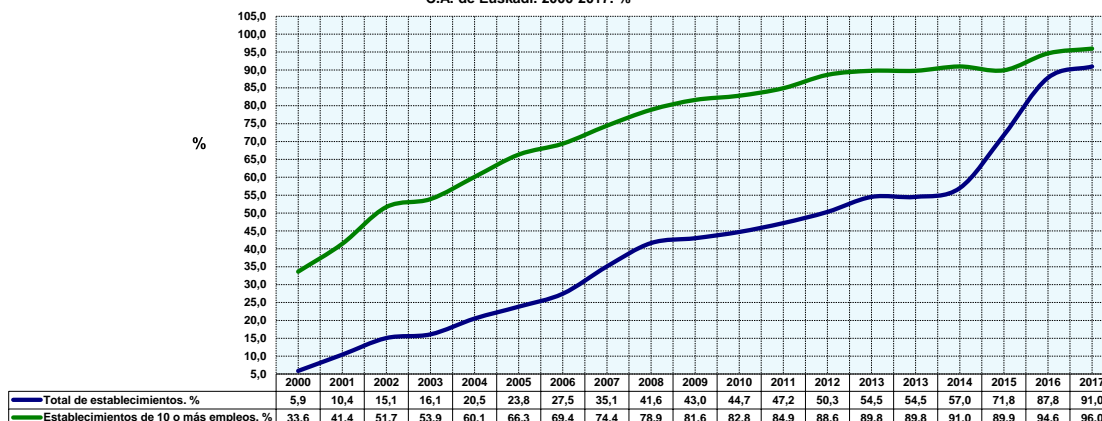
Dada la notable estabilidad en el saldo del censo de establecimiento en los últimos años, parece que la carga del aumento del uso de la Administración Electrónica se explica, además de por los cambios metodológicos citados, por la evolución positiva de las relaciones entre administraciones públicas y sectores económicos vía internet.

G.2. Evolución del número de establecimientos y de los que han utilizado la Administración Electrónica en el último año.  
C.A. de Euskadi. 2000-2017. Δ%



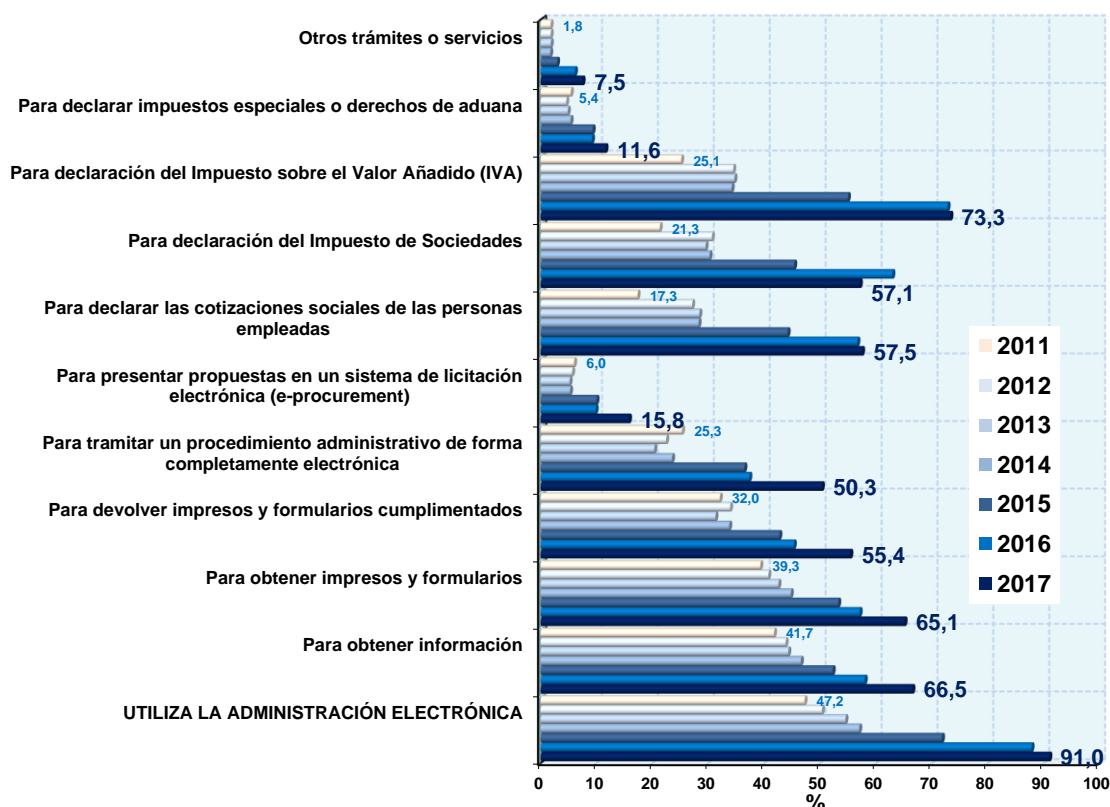
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración

G.3 Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año. Total y 10 o más empleos.  
C.A. de Euskadi. 2000-2017. %



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración

**G.4.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A. de Euskadi. 2011-2017. %**



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración

Con los aumentos de 2015 y 2016 de establecimientos usuarios de la Administración Electrónica, en gran parte debido a la introducción de la posibilidad de responder que las gestiones las realiza un tercero y no exigir disponer de internet, todos los tipos de trámite que se contemplan crecen significativamente. Especialmente las declaraciones de IVA y la gestión de cotizaciones a la Seguridad Social.

Con respecto al nivel de sofisticación con que se utiliza la Administración Electrónica, en 2017 y en relación a 2011, se consigue doblar el porcentaje de establecimientos que consiguen tramitar completamente un procedimiento electrónico: del 25,3% al 50,3%. La posibilidad de devolver electrónicamente a las administraciones formularios cumplimentados también crece sensiblemente entre 2016 y 2017, pasando de un 45,3% de los establecimientos al 55,4%.

Gobierno Vasco y Diputaciones Forales son las entidades que más crecen en establecimientos usuarios de la Administración Electrónica en el último año: un 16,4% en el primer caso y un 13,7% en el segundo. Siguen encabezando el ranking de entidades las Diputaciones con un 83,5%, siguiendo la Administración Central con un 67,6% y el Gobierno Vasco con el 48,7%. Hay que tener en cuenta que no todos los establecimientos están obligados a

realizar trámites con todas las administraciones y que, en algunos casos, los trámites los realizan otros establecimientos de la misma empresa.

TAB. 4.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2011-2017. %

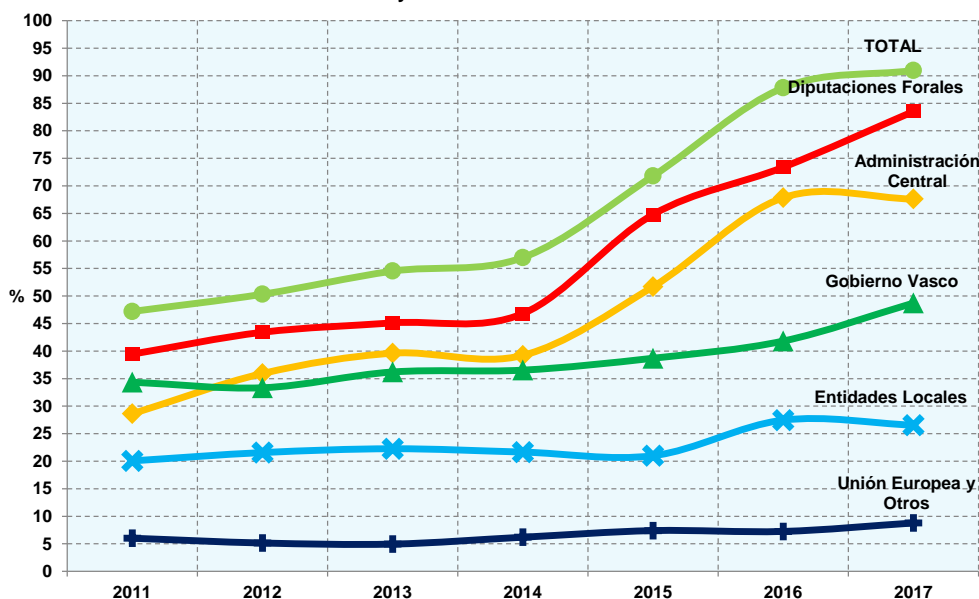
	Total							Gobierno Vasco							Diputaciones Forales							Entes Locales						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
HERRI ADMINISTrazioA ERABILU DUTE	47,2	50,3	54,5	57,0	71,8	87,8	91,0	34,3	33,3	36,2	36,5	38,7	41,8	48,7	39,4	43,4	45,1	46,8	64,8	73,4	83,5	20,1	21,6	22,3	21,7	21,0	27,5	26,5
Informazioa lortzeko	41,7	43,8	44,3	46,5	52,2	58,0	66,5	30,8	31,0	32,9	33,2	31,3	37,0	41,2	32,1	35,5	36,7	37,7	43,2	47,2	50,9	17,7	20,0	20,7	20,3	18,2	24,7	22,6
Inprimakiak eta formularioak lortzeko	39,3	40,7	42,5	44,7	53,2	57,1	65,1	24,9	26,1	27,5	27,9	29,5	33,6	36,7	30,1	33,1	35,5	35,5	43,2	46,3	51,4	13,1	15,6	15,8	15,8	14,3	21,0	18,0
Inprimakiak eta formularioak bueltatzeko	32,0	33,9	31,3	33,7	42,7	45,3	55,4	19,4	19,9	19,8	20,3	22,3	23,8	29,8	24,3	27,2	26,0	26,2	34,8	35,8	42,1	8,1	10,0	8,9	9,3	10,2	12,7	13,7
Administrazio prozedura bat modu erabat elektronikoa izapidetzeko	25,3	22,5	20,3	23,5	36,4	37,3	50,3	13,6	11,8	11,2	12,6	16,7	18,7	25,2	18,0	16,5	14,4	16,6	27,6	26,8	36,4	5,7	4,9	4,5	4,9	6,9	8,8	9,8
Lizitazio-elektronikoko sistema batean proposamenak aurkezteko (e-procurement)	6,0	5,6	5,2	5,3	10,0	9,8	15,8	3,2	2,8	2,9	2,9	4,4	4,5	7,3	3,1	3,5	3,0	3,1	6,5	5,5	8,7	1,6	1,6	1,5	1,5	1,7	1,6	2,3
Langileen pertsonen kotizazio sozialak adierazteko	17,3	27,1	28,4	28,2	44,2	56,7	57,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sozietate-Zergaren adierazpenerako	21,3	30,6	29,5	30,2	45,4	62,9	57,1	-	-	-	-	-	-	-	18,7	26,2	25,2	25,5	40,3	50,3	49,3	-	-	-	-	-	-	-
Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) adierazpenerako	25,1	34,4	34,7	34,2	55,0	72,8	73,3	-	-	-	-	-	-	-	22,3	29,6	28,2	28,7	51,0	58,4	67,7	-	-	-	-	-	-	-
Zerga bereziak edo aduana-eskubideak adierazteko	5,4	4,6	4,9	5,4	9,3	9,2	11,6	-	-	-	-	-	-	-	0,9	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	-
Beste izapide edo zerbitzu batzuk	1,8	1,8	1,8	1,7	2,9	6,1	7,5	0,6	0,4	0,4	0,4	0,8	0,6	3,0	0,9	1,2	0,9	1,0	1,6	4,6	3,6	0,2	0,2	0,3	0,4	0,3	0,4	0,7

TAB. 4.b Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2011-2017. % (Cont.)

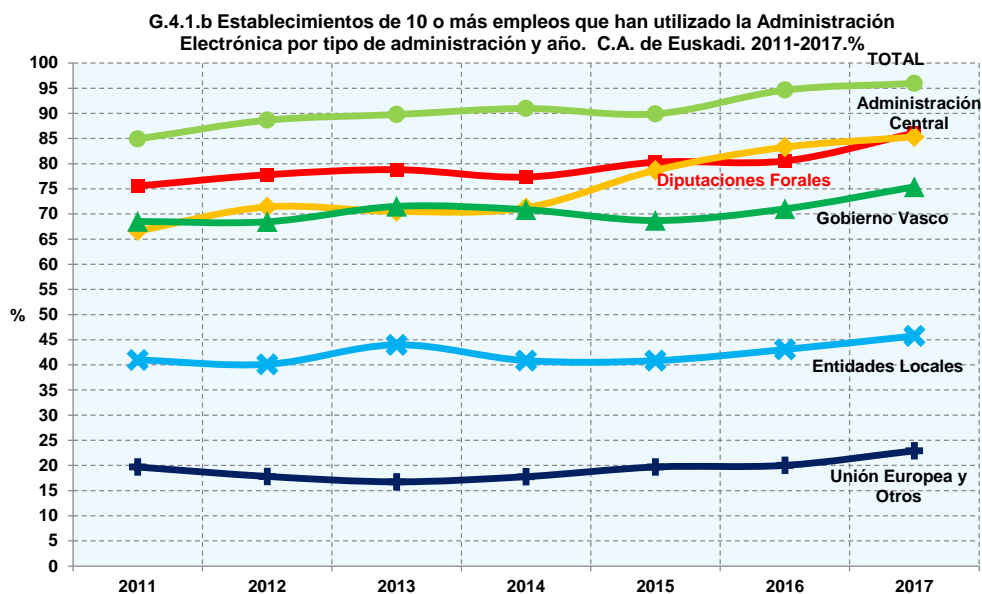
	Administración Central							Unión Europea y otras						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	28,6	35,9	39,6	39,2	51,7	67,9	67,6	6,0	5,1	4,9	6,2	7,4	7,2	8,8
Para obtener información	18,9	17,3	21,2	22,4	20,6	24,4	22,8	5,2	4,4	4,0	4,7	5,7	5,6	6,9
Para obtener impresos y formularios	15,4	13,5	17,2	18,3	17,4	21,5	19,6	3,3	2,4	2,6	3,5	3,2	3,5	4,3
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	12,2	10,9	13,2	14,2	14,3	17,2	16,5	2,3	1,8	1,9	2,7	2,0	2,8	3,2
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	9,5	8,1	8,0	9,5	12,2	13,1	14,7	1,7	1,5	1,5	1,7	1,7	2,0	2,6
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	2,5	1,8	2,5	2,4	3,0	3,2	4,6	0,5	0,4	0,8	0,8	0,9	1,0	1,2
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	17,0	26,8	28,1	27,8	43,3	56,1	56,9	0,5	0,4	0,3	0,5	1,2	0,9	0,7
Para declaración del impuesto de sociedades	4,7	7,0	11,0	11,1	9,5	17,1	11,7	0,3	0,1	0,0	0,0	0,4	0,5	0,3
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	5,6	7,2	13,1	11,5	9,5	18,1	10,2	0,2	0,1	0,0	0,4	0,5	0,7	0,3
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	4,4	4,5	4,7	5,2	9,1	8,8	11,1	0,2	0,1	0,5	0,5	0,5	0,8	0,7
Otros trámites o servicios	0,4	0,6	0,5	0,6	1,0	1,1	1,3	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3

Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración

G.4.1.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2017.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración



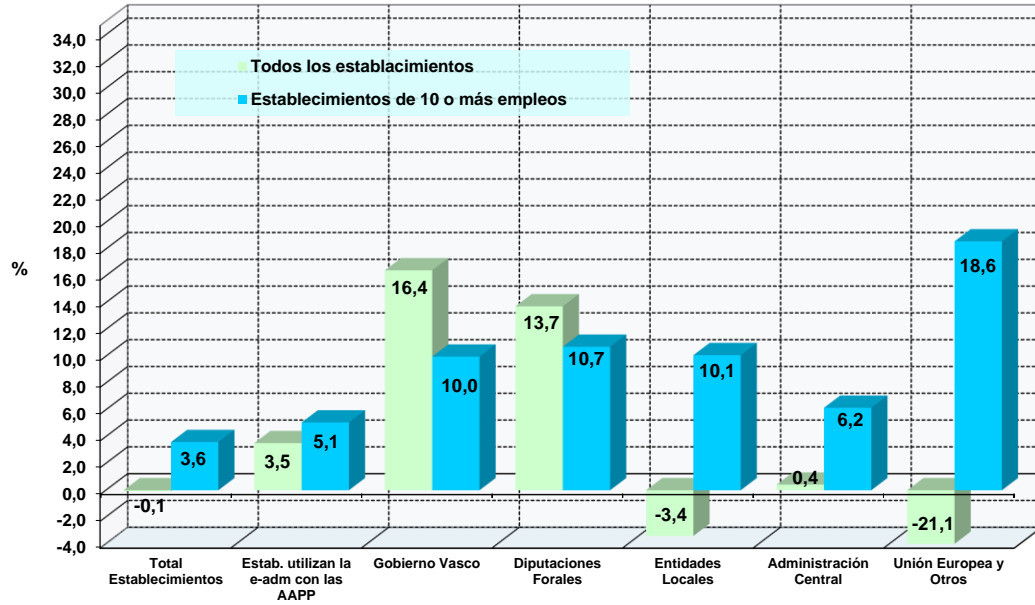
Con respecto a los establecimientos de 10 o más empleos hay que apuntar un cambio de tendencia económica: después de seis años de pérdidas de establecimientos (entre 2009 y 2015 se dio un saldo de 1.991 empresas menos –diferencia entre creaciones y extinciones-), de 2015 a 2016 se invierte el signo y el aumento neto asciende a 157 unidades, un 1,3% y de 2016 a 2017 el crecimiento resulta mayor –un 3,6% y 445 unidades-. Esta mejora se traslada directamente al uso de la Administración Electrónica: aumenta en este colectivo un 6,6% entre 2015-2016 y un 5,1% de 2016 a 2017.

Las Diputaciones Forales con un 86,1% de establecimientos usuarios de Administración Electrónica encabezan, también, en el estrato de 10 y más empleos el ranking, con el mayor incremento interanual: 5,5 puntos porcentuales más. Sigue la Administración Central con un 85,3% y 2,1 puntos porcentuales adicionales. Con el Gobierno Vasco se relacionan tres de cada cuatro establecimientos -75,4%-, también con un crecimiento relevante: 4,4 puntos porcentuales más que en 2016.

La Unión Europea, que aumenta su participación en 2,9 puntos porcentuales, alcanza al 22,9% de los establecimientos de 10 o más empleos.

Los Entidades Locales, como se apreció en el conjunto de los establecimientos, en este estrato también mejora con 2,7 puntos porcentuales y un 45,8% de usuarios.

G.4.2. Evolución de los establecimientos, total y de 10 o más empleos, y de los que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2016-2017. Δ %



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en la Administración. ESI Administración



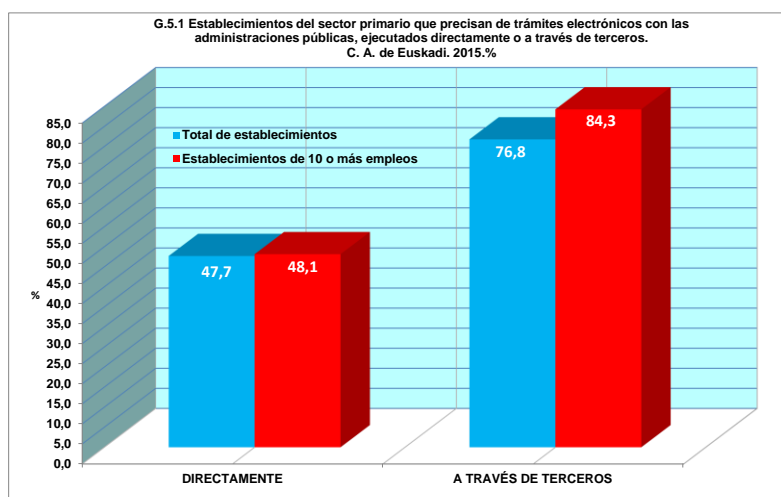
## Más de un tercio de los establecimientos del sector primario interactúan electrónicamente con las administraciones públicas, ascendiendo a cuatro de cada cinco en el estrato de 10 o más empleos en 2015<sup>3</sup>

El paso del 8,1% de establecimientos de 2012 al 35,2% en 2015 que utiliza la Administración Electrónica se explica por varios factores.

En primer lugar por el cambio de población de estudio: se ha pasado de analizar casi 17.000 a unas 6.000 explotaciones y establecimientos en 2015, centrándose solo en los que tienen como actividad principal la agropecuaria o pesquera.

Asociado en parte a este cambio, aunque no hay que descartar la propia evolución, destaca que la penetración de internet en esas empresas ha pasado del 16,8% en 2012 al 51,1% en 2015.

Por último, y no menos importante, la medición de la tramitación a través de terceros: tres de cada cuatro del total cumplen sus obligaciones con las administraciones no directamente –el 76,8%-. Aun así casi la mitad también teletramitan por internet con sus propios medios.



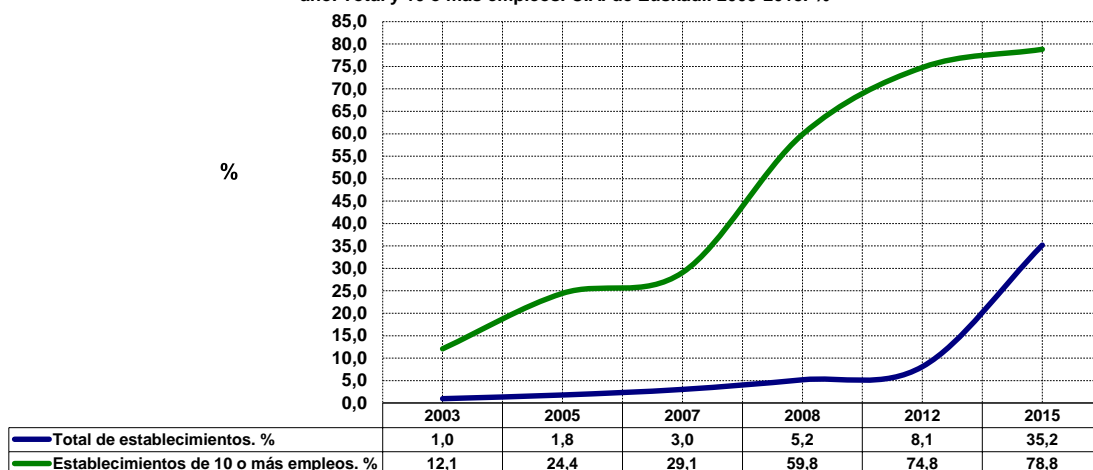
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

Los establecimientos de 10 y más empleos, un reducido club de 137 explotaciones en 2015, en cuatro de cada cinco casos –un 84,3%– recurren a entidades contratadas para resolver sus trámites administrativos, 7,5 puntos porcentuales más que la media. Esta situación se explicaría por la mayor complejidad y volumen de relación con las administraciones de estas explotaciones medianas y grandes. Con todo, en tres años, la tasa de uso de la Administración Electrónica en este estrato ha aumentado cuatro puntos porcentuales.

<sup>3</sup> Se indica el año de referencia de la información sobre utilización de la Administración Electrónica, no el de recogida, que es un año posterior. Hay que reseñar un salto en la serie, debido fundamentalmente a dos cambios metodológicos: a partir de 2015, la encuesta se ha dirigido exclusivamente a los establecimientos con actividad principal dentro del sector primario, a diferencia de ediciones anteriores en que se incluían también las unidades que tenían esta actividad como secundaria o que simplemente poseían activos agrarios. Por otro lado se ha modificado el cuestionario para contabilizar los establecimientos que interactúan con las administraciones públicas a través de terceros.



G.5.2 Establecimientos del sector primario que han utilizado la Administración Electrónica en el último año. Total y 10 o más empleos. C.A. de Euskadi. 2003-2015. %

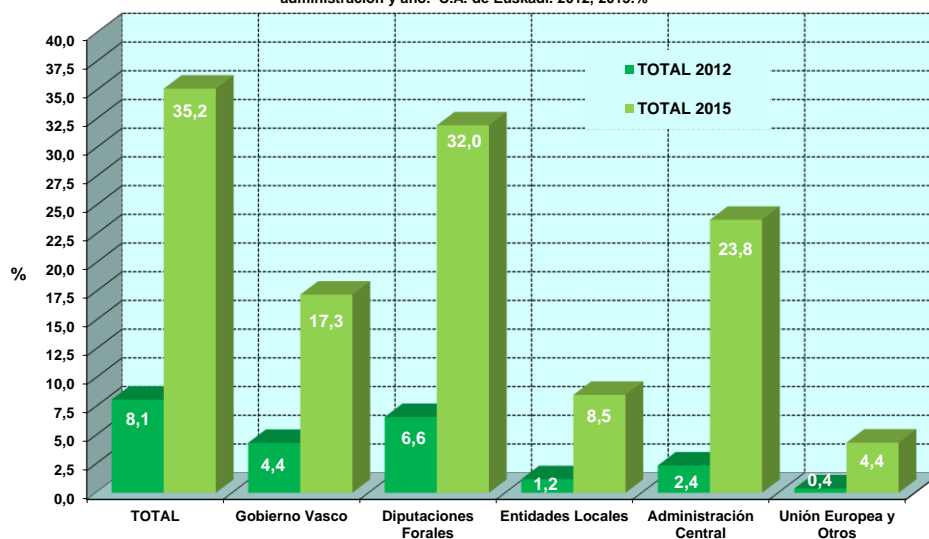


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

La foral ha sido la administración con la que en mayor medida se relaciona electrónicamente el sector primario en 2015, prácticamente uno de cada tres establecimientos –el 32%–, le sigue la Administración Central con un 23,8%, la autonómica con un 17,3% y la local con el 8,5%.

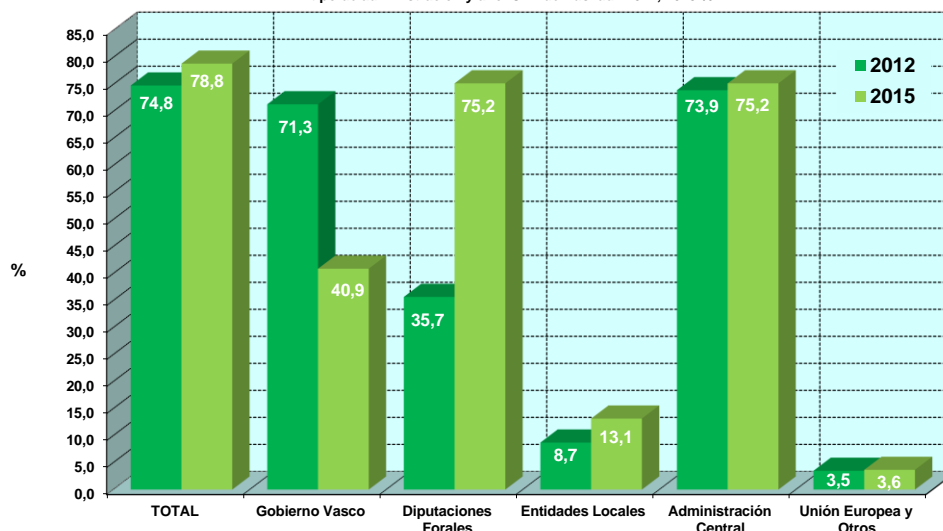
Restringiendo el análisis al colectivo de 10 o más empleos, se aprecia que tres de cada cuatro teletramitan electrónicamente en la misma proporción con las administraciones forales y con la central, un 40,9% con la autonómica y un 13,1% con la local.

G.5.3.a Establecimientos del sector primario que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2012, 2015. %



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

G.5.3.b Establecimientos del sector primario de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2012, 2015.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

TAB. 4.c Establecimientos del sector primario (total y de 10 o más empleos) que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2015. %

	TOTAL ESTABLECIMIENTOS						10 Y MÁS EMPLEOS					
	Total	Gobierno Vasco	Diputaciones Forales	Entes Locales	Administración Central	Unión Europea y otras	Total	Gobierno Vasco	Diputaciones Forales	Entes Locales	Administración Central	Unión Europea y otras
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	35,2	17,3	32,0	8,5	23,8	4,4	78,8	40,9	75,2	13,1	75,2	3,6
Para obtener información	24,8	14,6	21,0	7,8	8,2	4,0	68,6	33,6	57,7	11,7	43,1	2,9
Para obtener impresos y formularios	23,3	12,5	19,6	5,9	6,1	3,2	67,2	30,7	59,9	8,0	40,9	0,7
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	15,0	8,3	12,9	4,4	5,2	3,1	62,0	22,6	54,7	8,0	33,6	0,7
Para tramitar un procedimiento admin. de forma completamente electrónica	7,3	3,7	5,1	0,8	1,5	0,4	25,5	12,4	21,2	2,9	8,0	-
Para presentar propuestas a un sistema de licitación electrónica	2,2	0,9	1,1	0,1	0,4	0,2	14,6	5,8	9,5	2,9	2,2	-
Para declarar cotizaciones sociales empleados	20,1	-	-	-	19,9	0,2	68,6	-	-	-	68,6	-
Para declarar impuesto de sociedades	16,5	-	14,9	-	1,7	0,2	64,2	-	61,3	-	5,8	-
Para declarar impuesto sobre valor añadido (IVA)	17,9	-	16,9	-	1,1	0,2	68,6	-	67,9	-	2,2	-
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	1,6	-	-	-	1,4	0,2	15,3	-	0,0	-	15,3	-
Otros	1,5	0,4	1,0	-	0,2	0,0	3,6	0,7	1,5	-	2,9	0,7

Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

Por un lado cabe resaltar la distancia de los establecimientos del sector primario, con respecto al resto de sectores económicos a la hora de interactuar con las administraciones públicas: frente a una tasa del 87,8% de estos últimos, los primeros se quedan en un 35,2%.

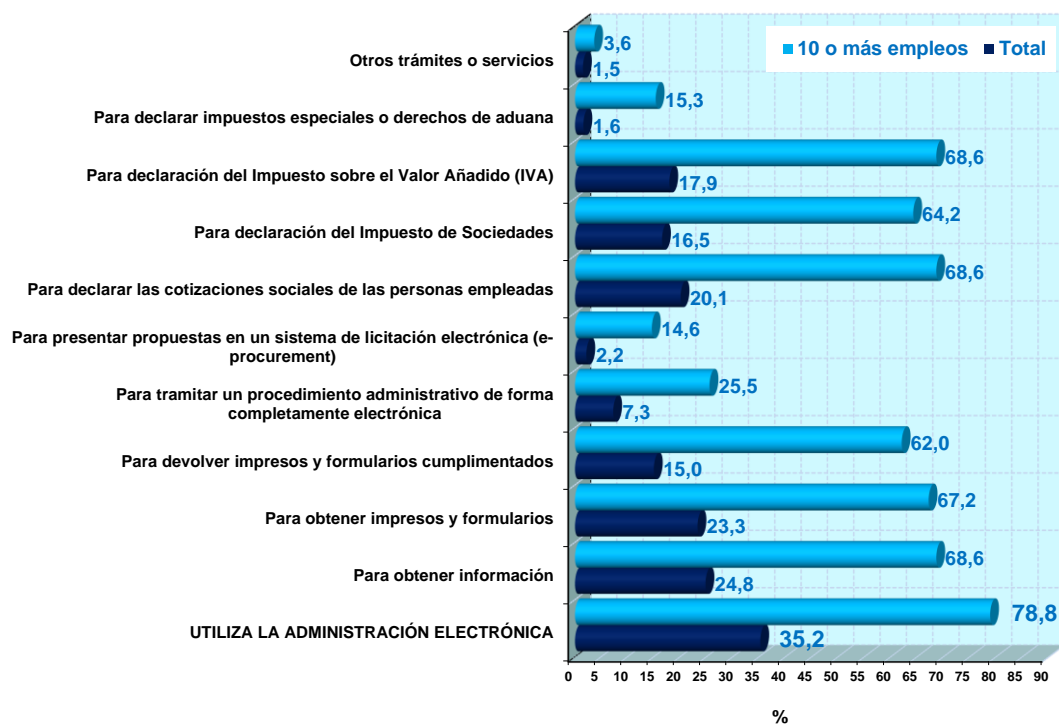
Esta brecha se agranda en los trámites de mayor uso en la Administración Electrónica: un 20,1% declara así las cotizaciones a la Seguridad Social y en torno a un 17% gestionan el Impuesto de Sociedades o el IVA. En el resto de sectores económicos se alcanzaba el 56,7%, el 62,9% y el 72,8% respectivamente.

La situación de las explotaciones agropecuarias y pesqueras con 10 o más empleos se aleja significativamente de las frecuencias del total del sector, aproximándose a los otros ámbitos económicos. Comparando con el mismo estrato de empleo, la brecha asciende a 15,8 puntos porcentuales -52,6 puntos

sin tener en cuenta el tamaño-. Hay que subrayar que se reduce a 4 puntos en declaración de cotizaciones sociales y de IVA y a 7,6 en el Impuesto de Sociedades.

El salto relevante entre los establecimientos de 10 o más empleos entre sector primario y el resto se produce en la tramitación completamente electrónica de un procedimiento: un 25,5% en el primer caso y un 64% en el segundo.

G.4.b Establecimientos del sector agrario (Total y de 10 o más empleos) que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A. de Euskadi. 2015.%

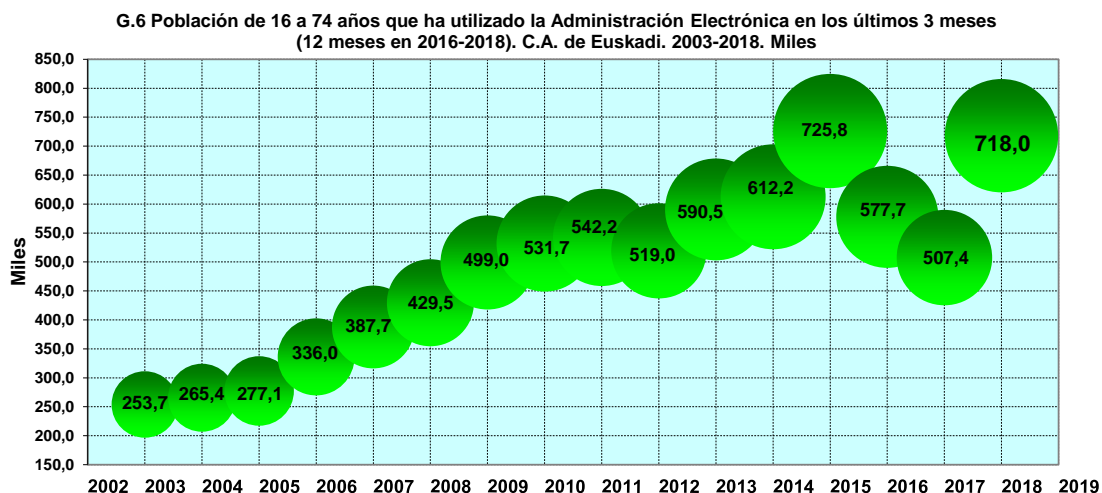


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP



## Medio millón de personas interactúan electrónicamente con el Gobierno Vasco

718.800 residentes en la C.A. de Euskadi de 16 a 74 años utilizaron en los últimos 12 meses (entre el primer trimestre de 2018 y de 2017) <sup>4</sup> algunas de las posibilidades que ofertan las administraciones para interactuar con la ciudadanía, lo que significa un 44,7% del total.



Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias-ESIF

Desde 2005 el crecimiento de los usuarios y usuarias de la Administración Electrónica ha superado al de internautas. Esta tendencia se trunca entre 2010 y 2011, al crecer los primeros solo un 2% y un 8,4% los segundos. La reducción del crecimiento entre 2011 y 2012 a sólo un 1,7% de internautas, el aumento más bajo desde 2003, junto a la situación de crisis, puede explicar parte de la caída del 4,3% de personas que utilizan internet para relacionarse con las administraciones públicas.

Entre 2014 y 2015 se detecta un salto del número de internautas -80.000 más- que lleva aparejado un incremento de personas usuarias de la e-administración del 18,6%.

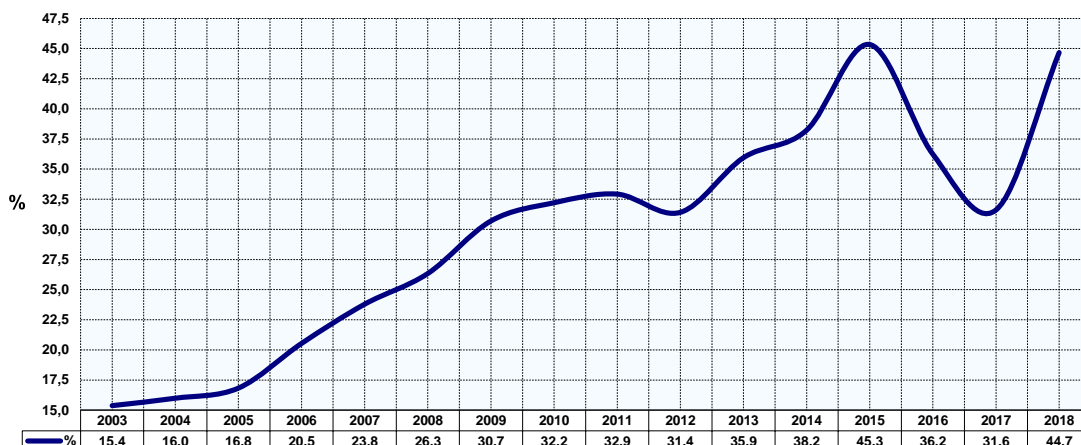
Las caídas de población usuaria que se aprecian en los años 2016 y 2017 vienen explicada por variaciones metodológicas de las muestras, por lo que no deben ser tenidas en cuenta.

Esta evolución distorsionada no impide que se puedan analizar las tendencias y distribuciones de algunas de las características que recoge la 'Encuesta de la Sociedad de la Información a Familias'.

<sup>4</sup> Entre 2003 y 2008 la ESIF recogía información en el 2º y 4º trimestres del año, por lo que el trimestre de referencia para la respuesta al uso de la Administración Electrónica entraba en el año de encuestación (se pregunta por el uso en los últimos tres meses). De 2009 en adelante se recoge la información en el primer trimestre del año, por lo que el período de referencia del uso se situaría en el último trimestre del año anterior. Se ha dejado en todos los casos el año de la encuestación. En 2015 el periodo de recogida se amplía a toda la primera mitad del año, con lo que al requerirse el uso en los tres últimos meses, la referencia temporal se ubica entre el 4º trimestre de 2014 y el 1º de 2015. A partir de 2016 el período de utilización de la Administración Electrónica solicitado se sitúa en los últimos doce meses.

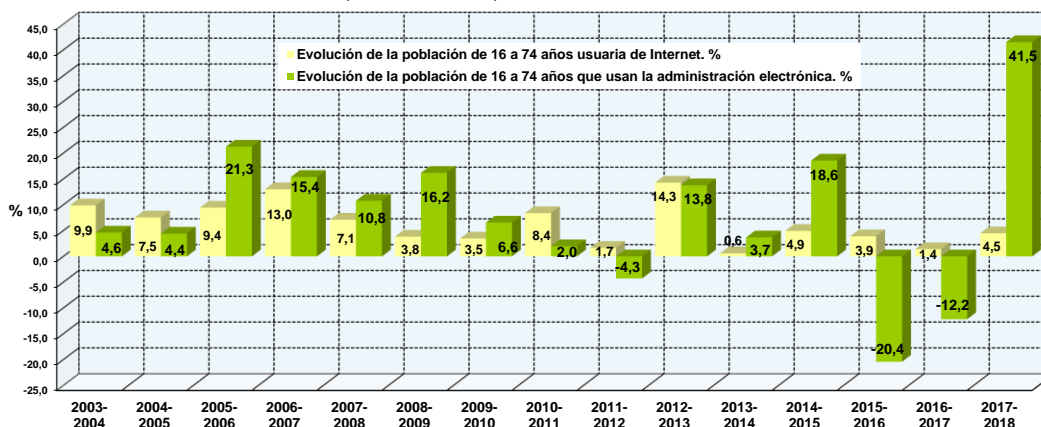
Hay que tener en cuenta que se pregunta sobre la Administración Electrónica a las personas que han accedido a internet los últimos tres meses.

G.7 Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica los últimos 3 meses (12 en 2016 y 2018). C.A. de Euskadi. 2003-2018. %



Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias-ESIF

G.8 Evolución de la población de 16 a 74 años usuaria de Internet y de la que ha usado la Administración Electrónica en los últimos 3 meses (12 meses en 2016-2018). C.A. de Euskadi. 2003-2018. Δ%



Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias-ESIF

Teniendo en cuenta el sexo y si se calcula la brecha sobre la diferencia de los porcentajes de internautas o de población usuaria de Administración Electrónica sobre el total de hombre y mujeres respectivamente, a pesar de constatarse periodos de fuertes fluctuaciones –entre 2006 y 2013-, se aprecia una lenta y clara tendencia a la disminución de esa brecha. A partir de ese último año, tanto las series de brechas de género de internautas como las de población usuaria marcan una tendencia clara de disminución.

En 2003 la brecha de internautas alcanza los 6,2 puntos negativos y en 2018 se queda en -2,5. Si se utiliza la estimación lineal, que marca la tendencia obviando las variaciones aleatorias, tendríamos que se pasa de aproximadamente de esos 6,2 puntos en 2003 a los casi 3 puntos negativos.

Hay que subrayar que hay mayor brecha entre internautas que entre usuarios y usuarias de Administración Electrónica, confirmando una situación que entre las personas suele darse en las relaciones con las administraciones por otros

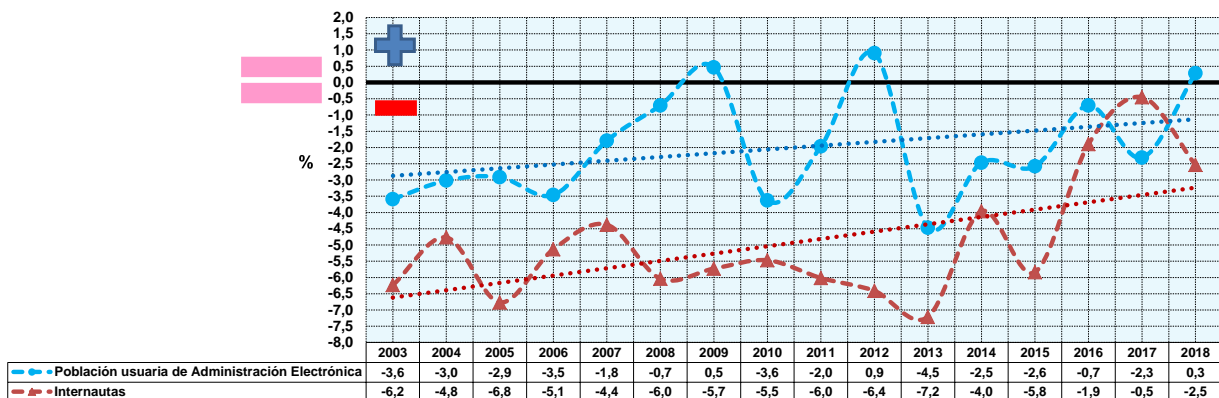
canales: las mujeres se encargan en mayor medida que los hombres de las gestiones administrativas.

De hecho, en términos absolutos, la encuesta de 2018 contabiliza más usuarias de Administración Electrónica que usuarios: 369.200 mujeres por 348.800 hombres, con una brecha de género positiva para las mujeres de 0,3 puntos.

Si se hace caso a la estimación lineal que ofrece la tendencia, en 2003 se aprecia una brecha de -3 puntos (la mitad que en el caso de internautas) y llegaría en 2018 a una distancia negativa de 1 punto porcentual.

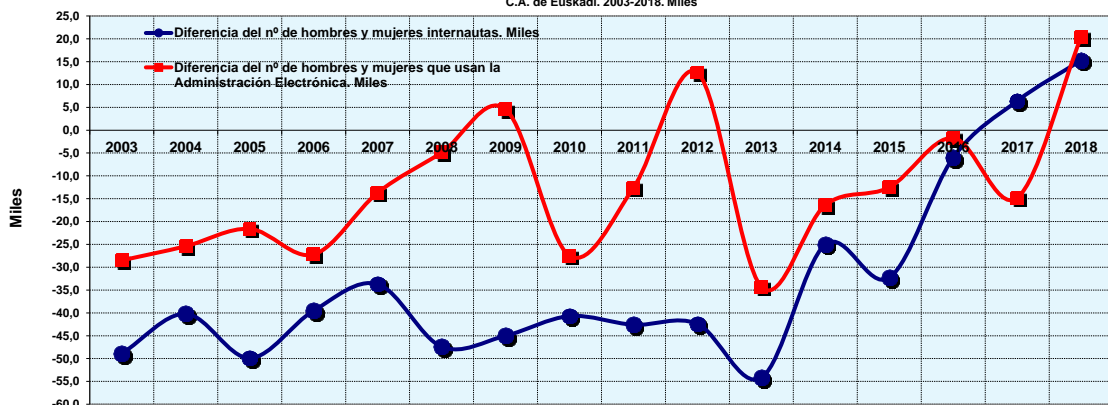
Aunque la barrera ya se superó en 2017, en 2018 se incrementa la diferencia absoluta entre internautas varones y mujeres: en el primer año citado se contabilizaron 6.400 mujeres internautas más que hombres y en 2018, 15.300 más. La irrupción del teléfono móvil y la adaptación a este soporte de informaciones y trámites de la Administración Electrónica también explicarían parte de esta evolución.

G.12.a Brecha de género de la población 16-74 años internauta y que utiliza la administración electrónica. Tendencias. C.A. de Euskadi. 2003-2018. %



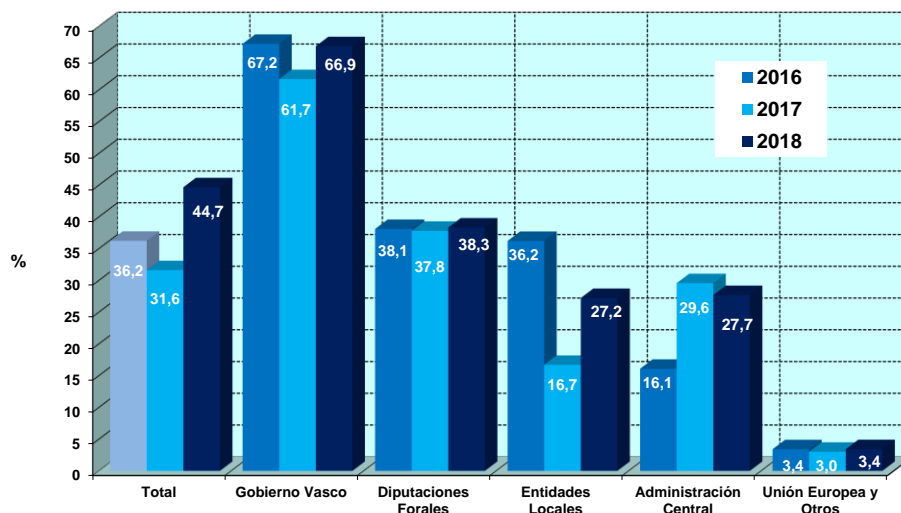
Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias-ESIF

G.12.b Diferencia del número de personas por sexo de 16 a 74 años internautas o que usan la Administración Electrónica. C.A. de Euskadi. 2003-2018. Miles



Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias-ESIF

G.13. Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica en los últimos doce meses por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2016-2018. %



Otra de las características relevantes de la encuesta y que mantiene cierta estabilidad en los últimos tres años consiste en el tipo de administración con el que interactúa la ciudadanía.

Se puede afirmar que en 2018 dos tercios de las personas que utilizan la Administración Electrónica –el 66,9%- lo hacen con el Gobierno Vasco, lo que representa casi medio millón de personas -480.200-. Las Diputaciones Forales obtienen un 38,3% y -275.200 usuarios y usuarias-, Entidades Locales y Administración Central rondan el 27% -algo menos de 200.000 personas- y la Unión Europea y otras administraciones públicas se quedan en un 3,4% - 24.600 personas-.

Otra información complementaria para estimar el grado de conocimiento, frecuencia de uso y fidelidad que ofrece la encuesta de Eustat consiste en los sitios Web que las personas encuestadas recuerdan haber visitado<sup>5</sup>.

Por un lado, cabe subrayar que en 2018 el 11,1% del total de menciones (a todo tipo de sitios Web<sup>6</sup>) corresponden a portales públicos de cualquier administración, constatándose un decremento de 7,4 puntos porcentuales con respecto a 2015.

Cuatro de cada cinco menciones a portales públicos de cualquier ámbito espacial –el 79,2%- corresponde a los de las administraciones y sector público vasco, perdiendo 2,5 puntos con respecto a 2014.

Teniendo en cuenta sólo las menciones a sitios Web de las administraciones y sector público vasco en su conjunto, se aprecia que el 62,5% corresponde a los de la Administración General de la C.A. de Euskadi, sus organismos

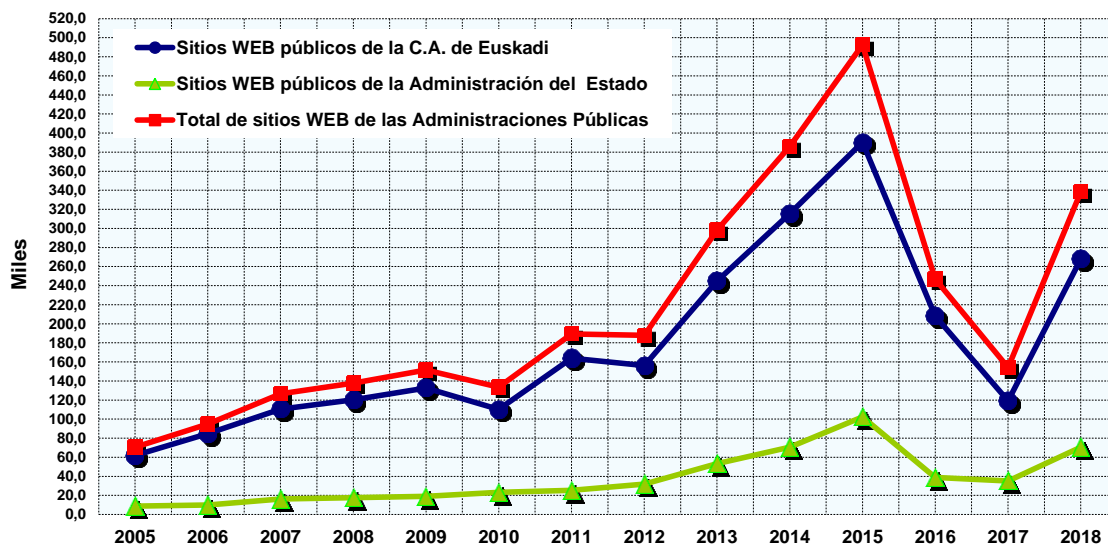
<sup>5</sup> El cuestionario de la ESIF recoge los últimos 5 sitios Web visitados, con respecto al momento de la encuestación. A partir de 2015, durante el primer trimestre contestan las personas que se habían conectado a internet en los últimos 3 meses.

<sup>6</sup> Se han eliminado del total de menciones las relativas a redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube), buscadores (Google, Yahoo..) y mensajería instantánea (WhatsApp), que representan en 2018 el 39,8% de todas las recogidas.

autónomos y sociedades públicas. De este porcentaje, 31 puntos porcentuales corresponden a euskadi.eus y portales asociados y 31,5 a organismos autónomos y sociedades públicas.

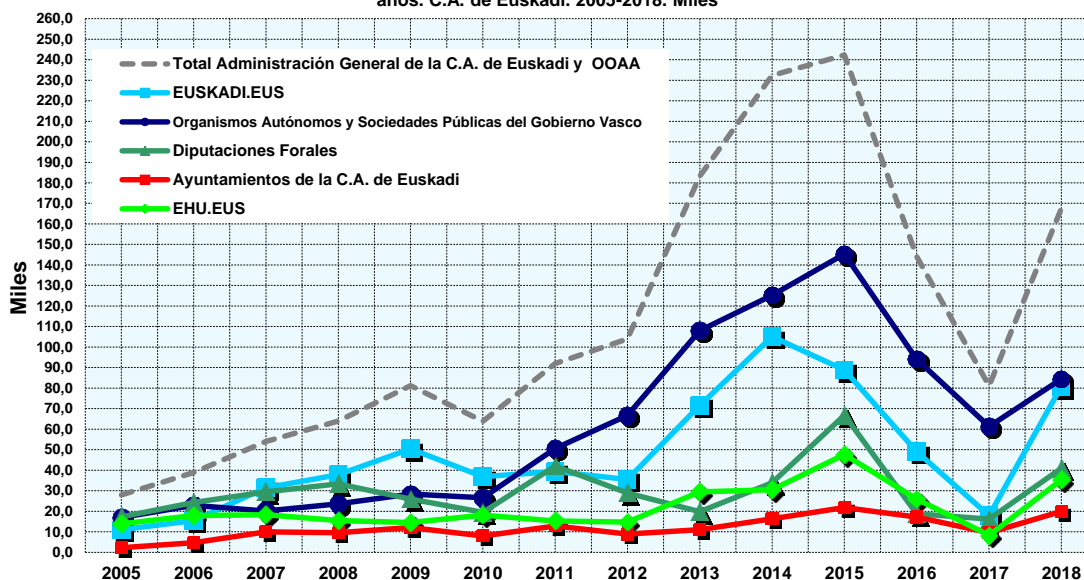
Los portales de las Diputaciones Forales recogen el 15,3% de menciones del total del sector público vasco y un 7,4% los de los municipios. La Universidad Pública –UPV- recibe hasta un 13,1% de las menciones de portales públicos de la C.A. de Euskadi y la UNED el 1,3% restante.

G.9 Menciones de sitios WEBS públicos por tipo de administración de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2018. Miles



Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias. ESIF

G.10 Menciones de sitios WEB de la administración de la C.A. de Euskadi de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2018. Miles



Fuente: Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información en las Familias. ESIF



---

## ENLACES AL GLOSARIO DE TÉRMINOS DE E-ADMINISTRACIÓN Y A ESTADÍSTICAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. [GLOSARIO DE CONCEPTOS DE E-ADMINISTRACIÓN](#)

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. [ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS. ESPE](#)

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. [BARÓMETRO DE E-ADMINISTRACIÓN. BEA](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A FAMILIAS. ESIF](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN. ESIA](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN AL SECTOR PRIMARIO. ESIP](#)

[OTRAS FUENTES](#)