



Gijón 2010

Los ciudadanos y la administración electrónica

Co-producción:

e-administración y ciudadanos

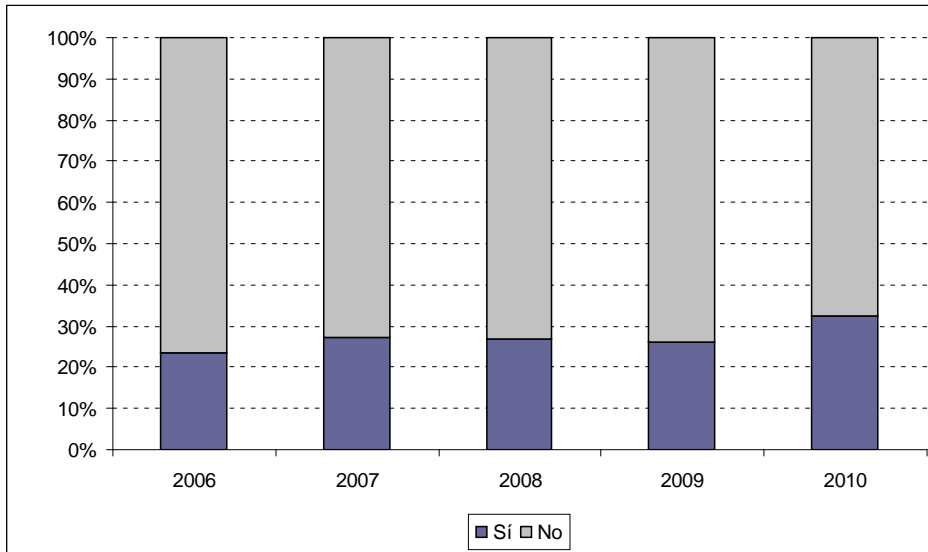
- Extenso consenso en las virtudes de la e-administración para los ciudadanos
 - Menos trabas, simplificación, acceso a más y mejor información, ahorro, más horarios ...
- Gran limitación para desarrollo
 - **Co-producción**, decisiva
 - Imposible sin implicación ciudadana
 - Al mismo tiempo, el uso ciudadano depende de su desarrollo
 - Importante conocer actitudes ciudadanas y qué factores condicionan estas actitudes

“implicación ciudadana en la prestación del servicio, cuyo resultado depende en buena parte de su comportamiento”

Usuarios de la e- administración

- Se presentan aquí algunos datos basados en encuestas
 - Revisión de distintas fuentes, no todas fiables
 - Uso declarado por parte de los ciudadanos y actitudes generales hacia la e-administración según encuestas de AEVAL y CIS
- Limitaciones de estos datos
 - Dificultad para definir lo que realmente es la e-administración
 - Más difícil es medir su grado de desarrollo
 - Ej. Se realizan comparaciones entre países
 - pero los indicadores tienen problemas y han sido criticados
 - Existen propuestas para usar otros como
 - ej. presupuesto y recursos dedicados, nº trámites que se pueden realizar... PERO
 - También necesitamos saber lo que piensan los ciudadanos sobre la e-administración

Evolución Usuarios e-administración (Datos CIS 2006-2010)



- **2008**, un 27% de usuarios de e-administración (un 53% usuarios Internet); ligero aumento respecto a 2006
- **2009**, 33% en alguna ocasión, 26% en los últimos 12 meses.
- **2010**, **38%** en alguna ocasión; 32% en los últimos 12 meses

- **2010**, más de un 56% es usuario potencial (si nos basamos en que el entrevistado dice que ha utilizado Internet en los últimos 12 meses)
- **2009**, 29% considera muy o bastante probable usar la e-admin. próximamente

Pregunta 2008 CIS: Y **en este último año**, ¿ha contactado Ud. a través de Internet con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

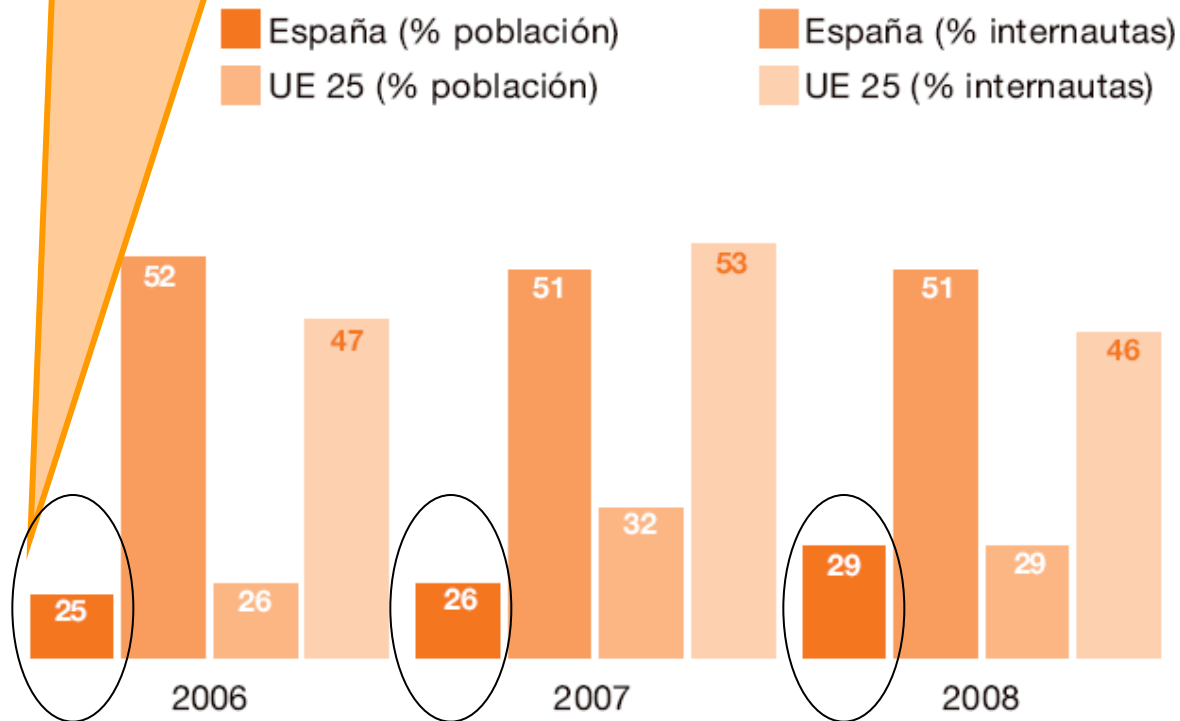
Pregunta en 2009 CIS: **En los últimos 12 meses**, ¿ha realizado alguna gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las AAPP por cualquiera de estos medios?

Pregunta en 2010 CIS & AEVAL: ¿Ha utilizado **en los últimos 12 meses** Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

Se entiende por usuario: obtiene información de la AP, descarga formularios, envía formularios.

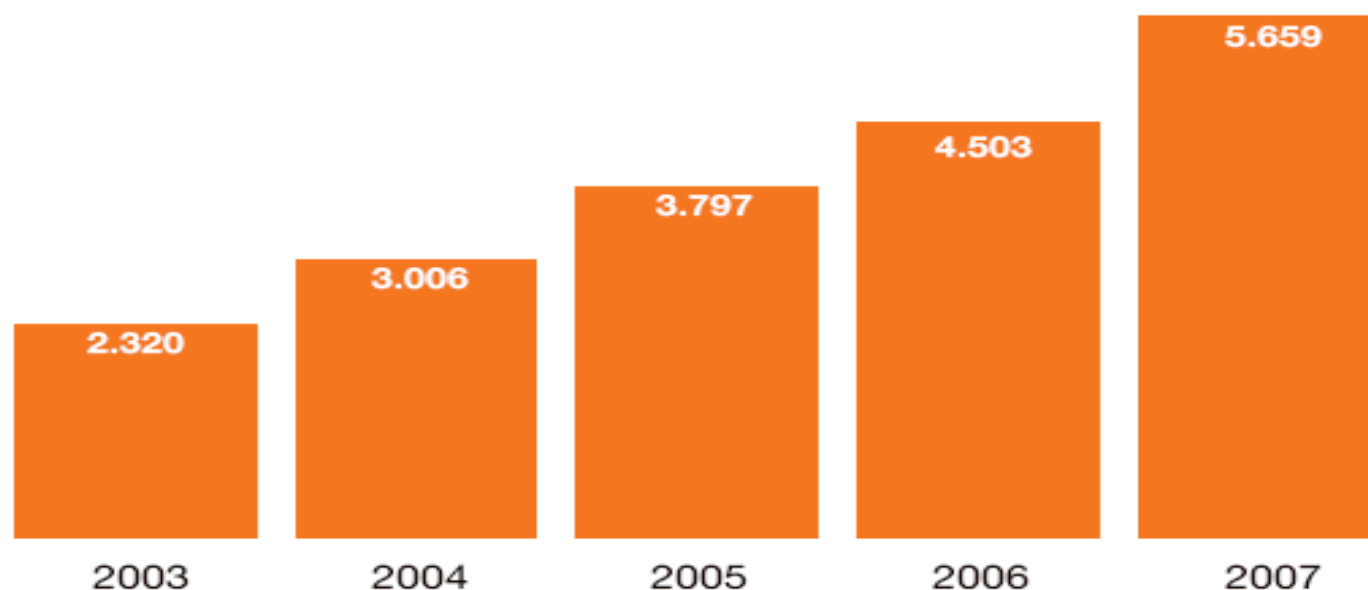
- Los datos son muy similares mirando otras encuestas: 27-33% (CIS); 25-29% (INE);
- Similares a UE-25
- También ligero aumento respecto a 2006

Evolución de los ciudadanos que interactúan con las AA PP a través de Internet en España y en la UE. 2006-2008



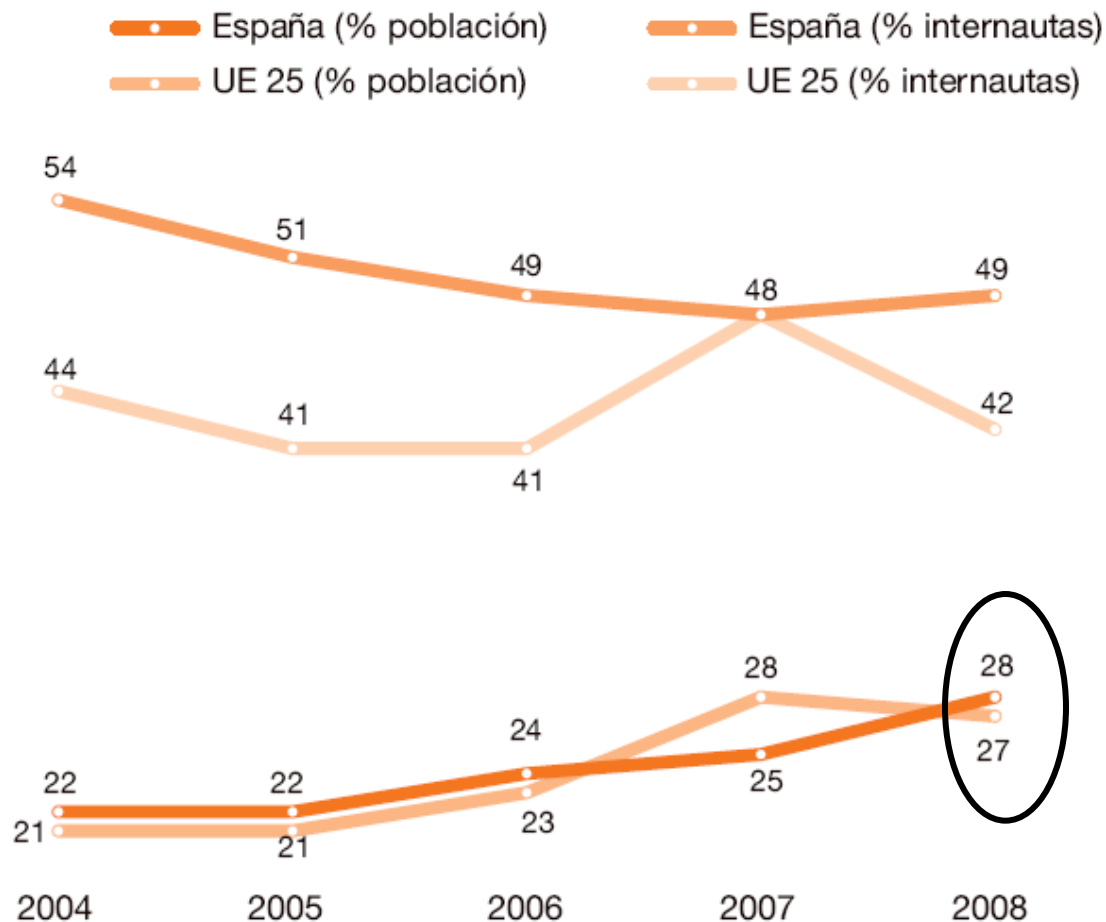
Fuente: eEspaña 2009 a partir de INE (2009) y Eurostat (2009)

Gráfico 9.21. Evolución del número de declaraciones del IRPF presentadas a través de Internet en España 2003-2007, en miles



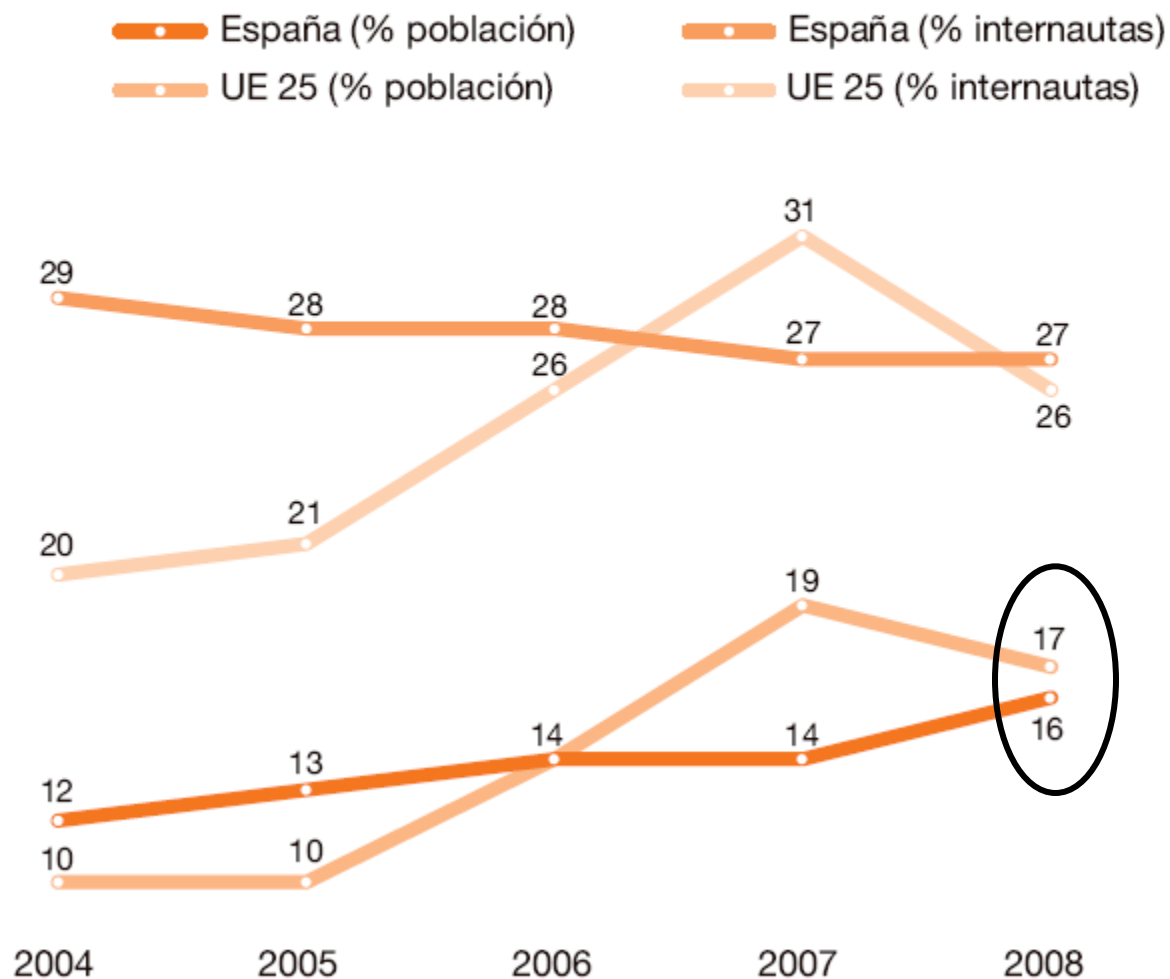
Fuente: eEspaña 2009 a partir de Agencia Tributaria (2009)

Gráfico 9.16. Evolución de los ciudadanos que obtienen información de la página web de AA PP en España y en la UE. 2004-2008



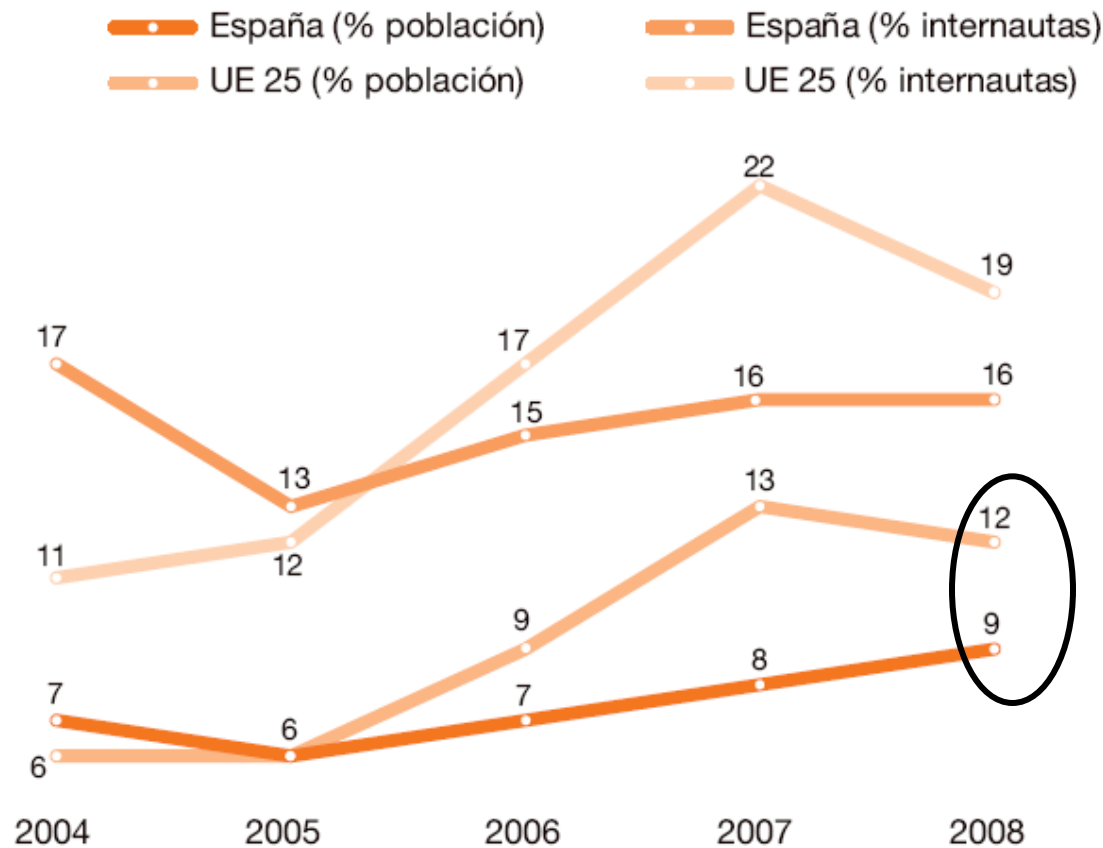
Fuente: eEspaña 2009 a partir de INE (2009) y Eurostat (2009)

Gráfico 9.17. Evolución de los ciudadanos que descargan formularios oficiales *on-line* en España y en la UE. 2004-2008



Fuente: eEspaña 2009 a partir de INE (2009) y Eurostat (2009)

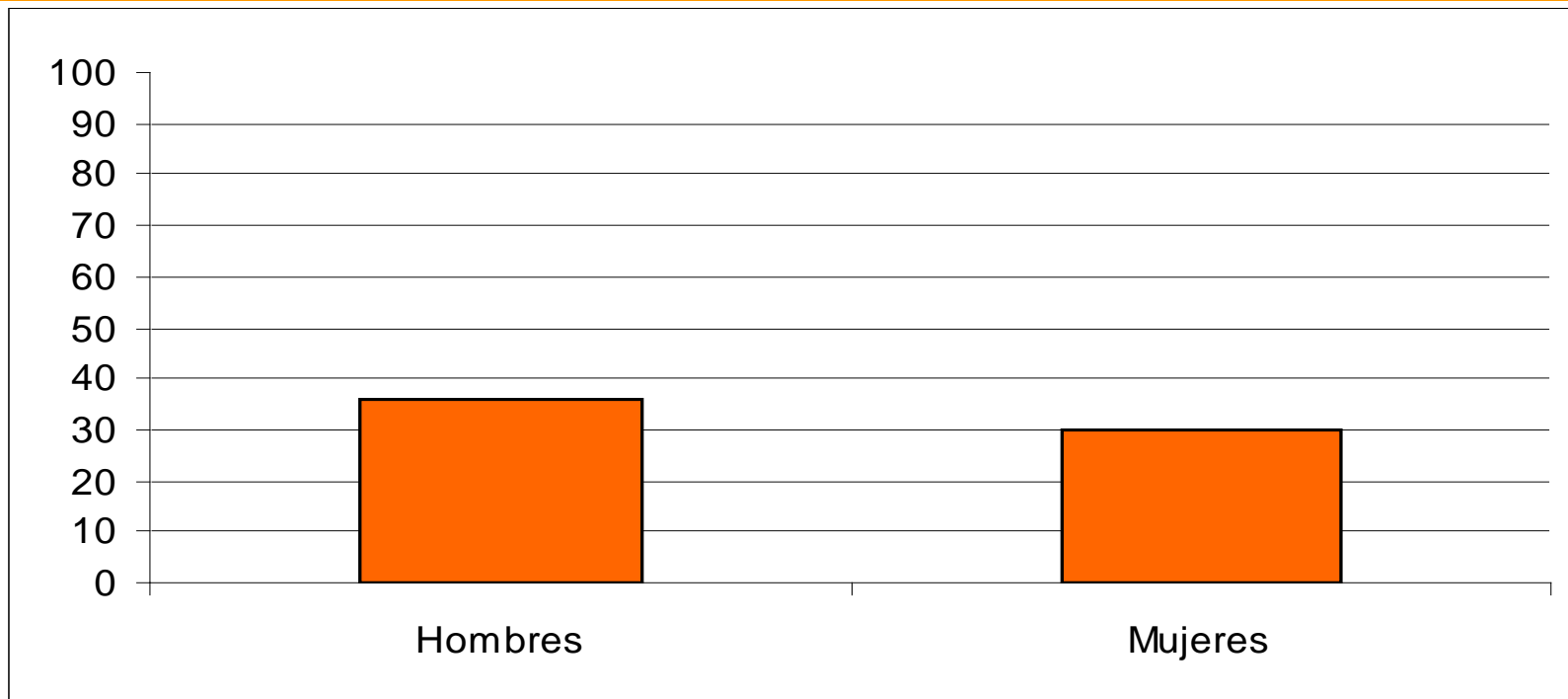
Gráfico 9.18. Evolución de los ciudadanos que envían formularios cumplimentados a través de Internet en España y en la UE. 2004-2008



Fuente: eEspaña 2009 a partir de INE (2009) y Eurostat (2009)

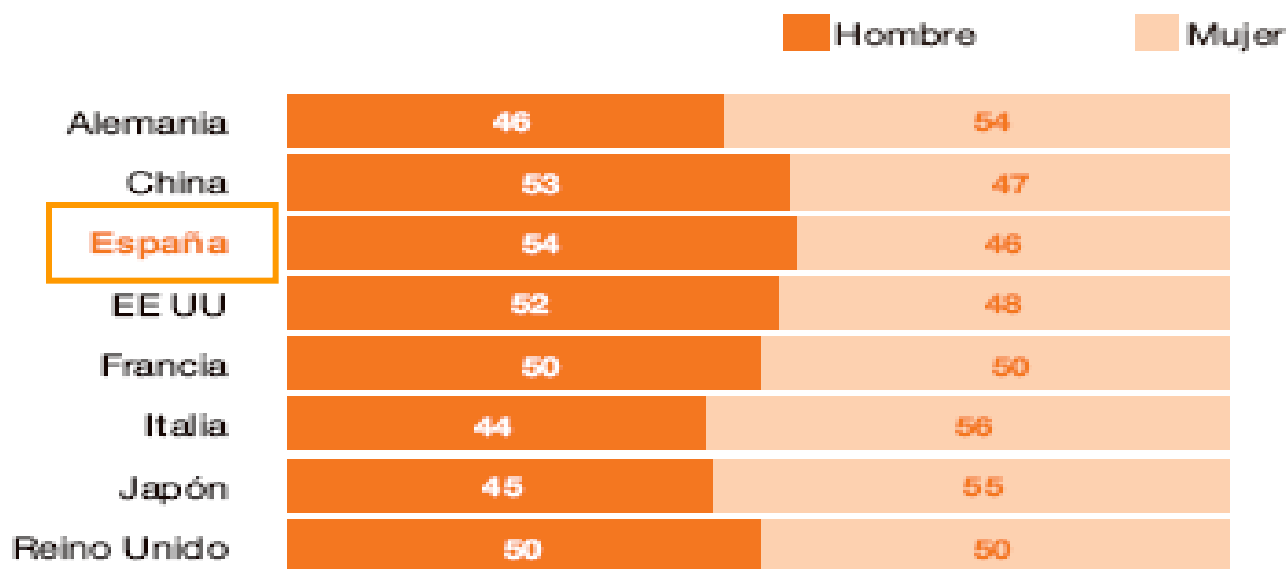
Usuarios de la e- administración por sexo 2009

Un 33% de usuarios, pequeñas diferencias entre hombres y mujeres, pero no estadísticamente significativas



Algunos datos indican que los hombres más mayores usan más Internet que las mujeres más mayores. Pero también que las mujeres más jóvenes usan más Internet que los hombres más jóvenes

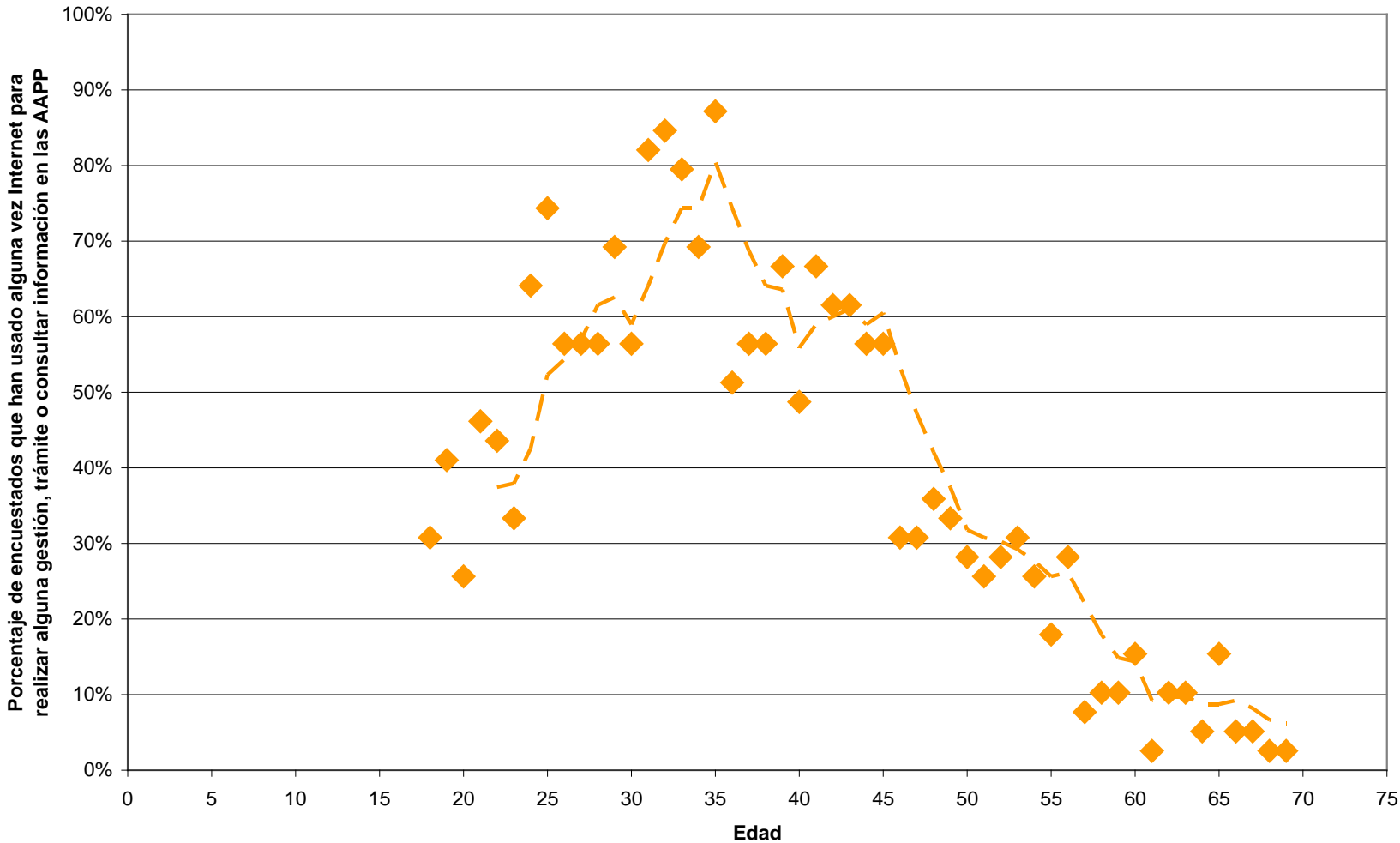
Gráfico 1.39. Distribución del uso de Internet por género. 2008, en %



Fuente: eEspaña 2009 a partir de INE (2009), CNNIC (2009) y Ofcom (2008)

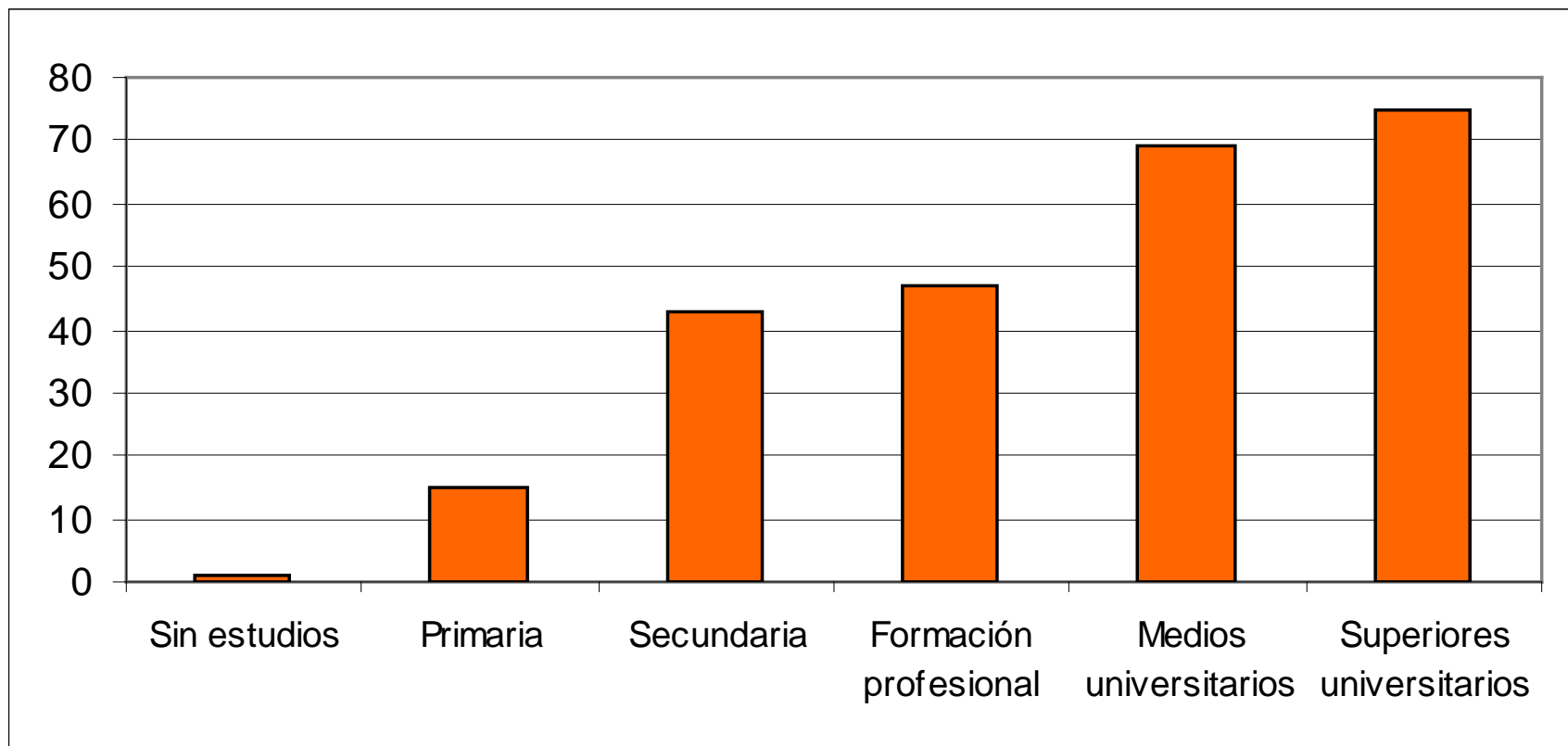
Usuarios de la e- administración por edad 2009

El mayor uso de la e-administración se realiza por parte de los de 35 años



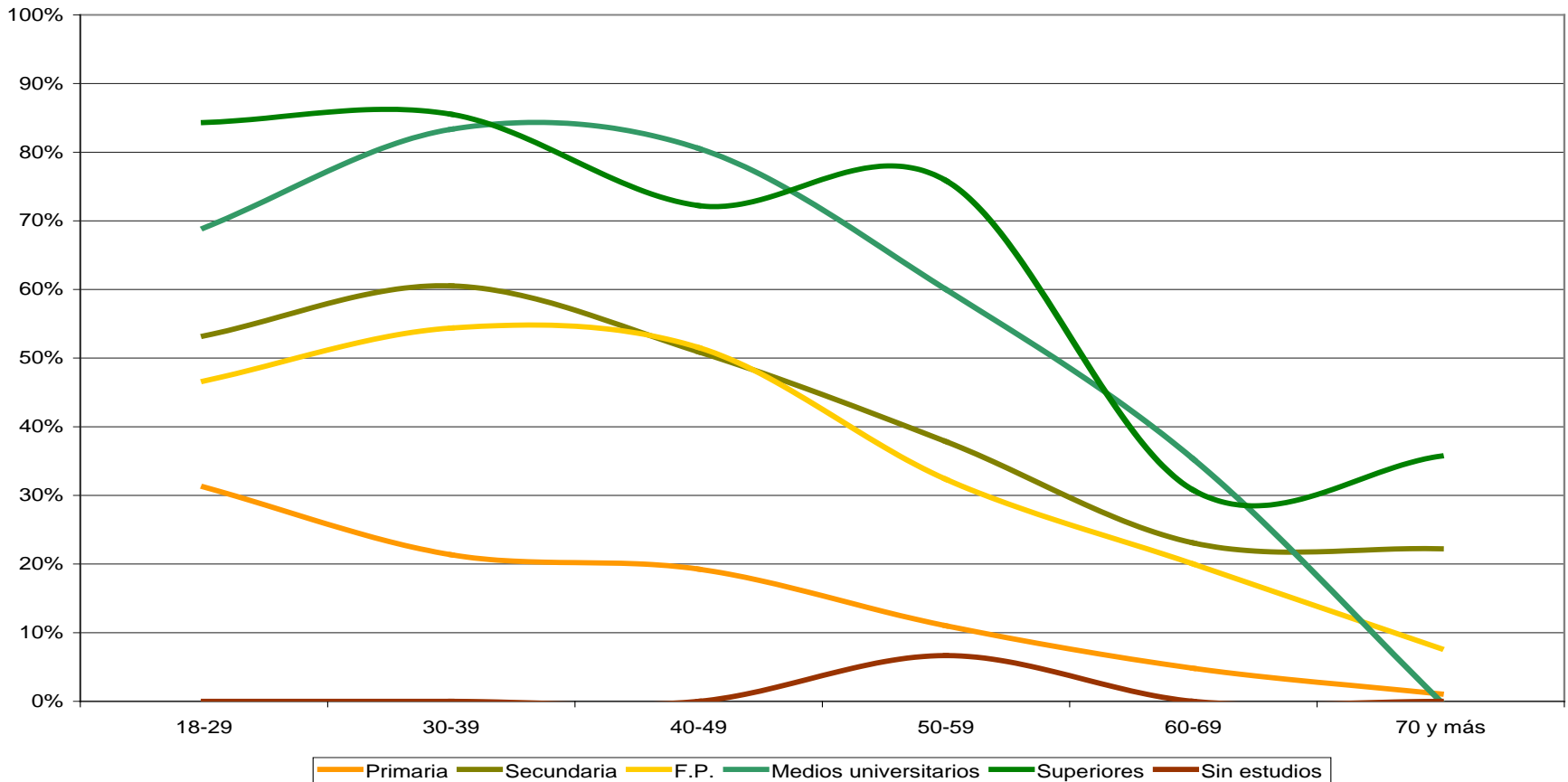
Usuarios de la e- administración por nivel de estudios 2009

A más nivel de estudios más uso de la e-administración. 15% de los que dicen no tener estudios frente al 75% de los que tienen estudios superiores



Usuarios de la e- administración por nivel de estudios y edad 2009

Más del 70% de los universitarios de 50-59 han consultado una web de las AAPP, pero sólo el 40% de que tienen estudios de Secundaria y el 10% de que tienen estudios de Primaria



Usuarios de la e- administración por otras variables sociodemográficas 2009

Más del 70% de los universitarios de 50-59 han consultado una web de las AAPP, pero sólo el 40% de que tienen estudios de Secundaria y el 10% de que tienen estudios de Primaria

Uso ligeramente decreciente cuanto más a la derecha de la escala ideológica se auto-ubica el entrevistado.

Uso aumenta ligeramente cuanto más crece el tamaño del municipio en el que vive el entrevistado, pero sólo llama la atención la baja utilización (14%) en los municipios de menos de 2000 habitantes. En el resto de municipios entre un 31 y un 43%.

Otros datos a tener en cuenta 2009

El uso no sólo depende de la oferta de e-servicios, importan otras variables de tipo sociodemográfico, por ejemplo; seguramente también importa el tipo de servicio

28% afirma que no sabía que se podían hacer gestiones con las AAPP a través de la red; De los que usan la web cuando necesitan hacer gestiones con las AAPP sólo el 5% usa el 060

Del 70% de quienes afirman que lo saben, la mayoría (36%) enumera la declaración del IRPF y a mucha distancia están los que enumeran gestiones relacionadas con la tarjeta sanitaria.

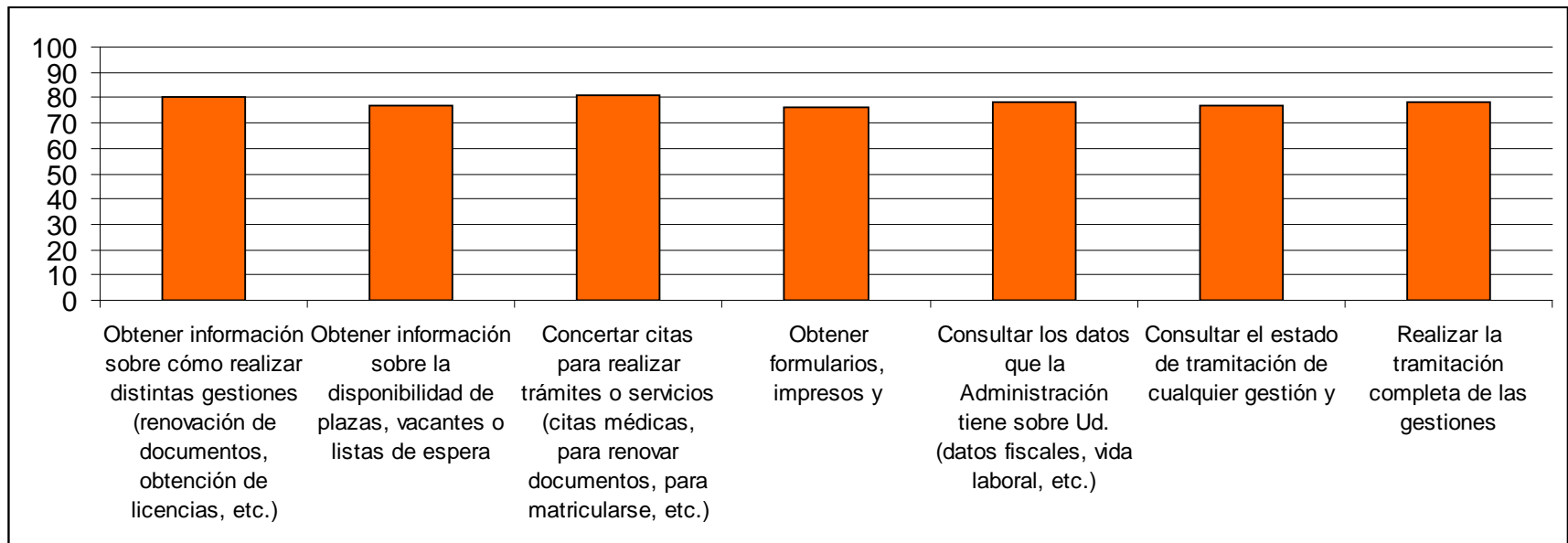
Un 30% no es capaz de citar ninguna gestión

Se sigue prefiriendo la forma presencial por la falta de ayuda en hacer la gestión y en gran medida por la desconfianza en Internet

PERO ...

Percepción de la utilidad de la e-administración en 2009

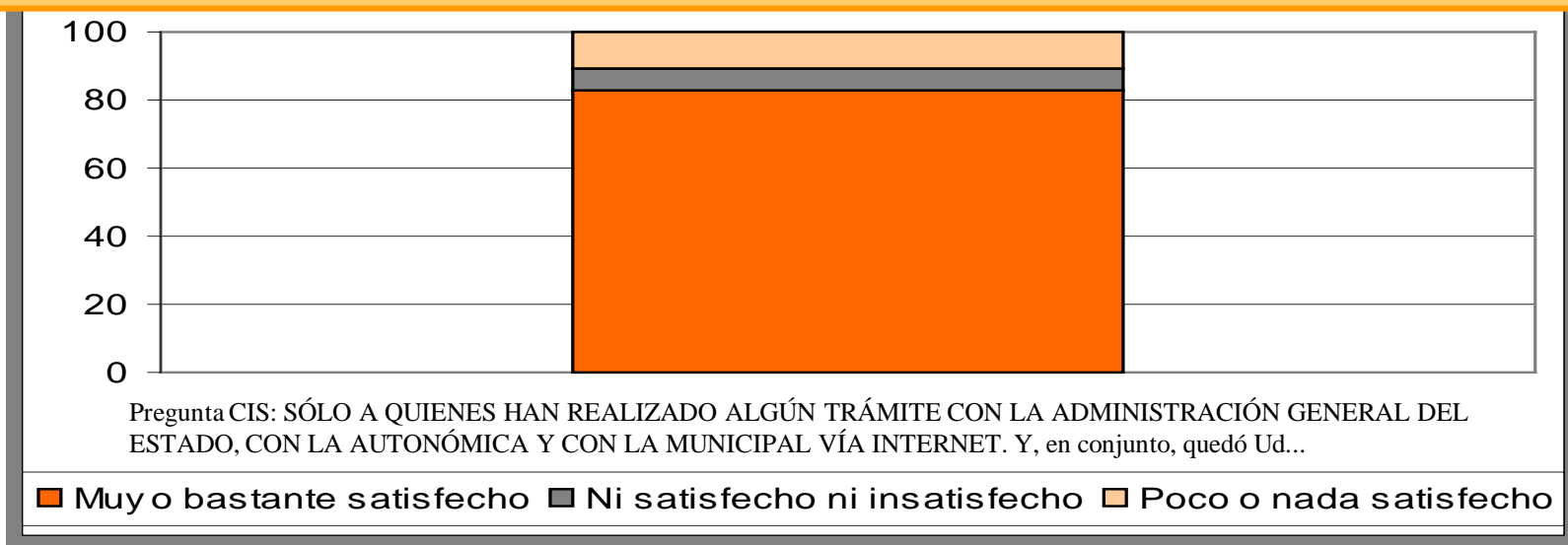
Alrededor de un 80% de los ciudadanos cree que la e-administración sería muy o bastante útil



Pregunta CIS: Le voy a mencionar una serie de servicios que las Administraciones Públicas ofrecen, o podrían ofrecer, a través de Internet. Dígame, por favor, si cada una de estas posibilidades sería para Ud. muy útil, bastante, poco o nada útil.

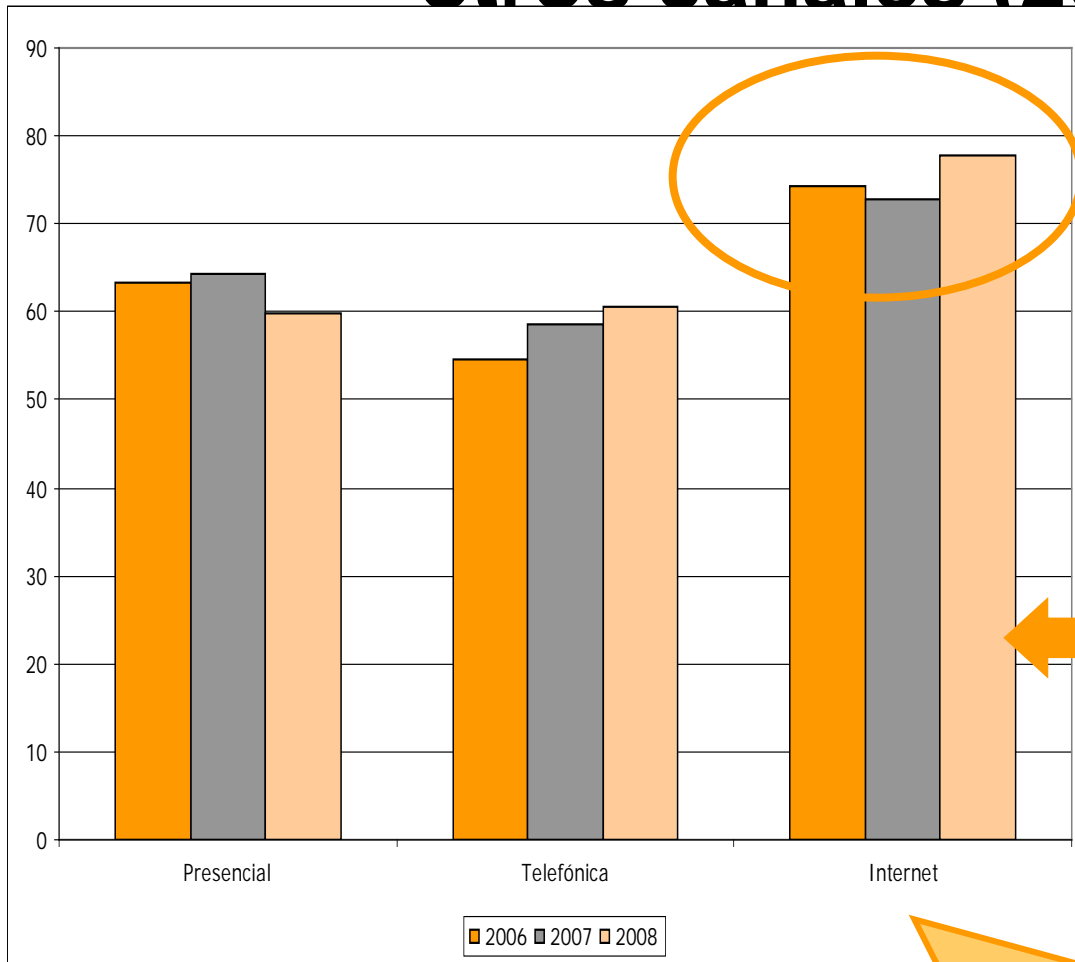
Grado de satisfacción entre los usuarios de la e-administración en

Un 83% de los usuarios de la e-administración dice estar muy o bastante satisfecho



En 2010 el 87,5% de los usuarios de la e-admin. declaran haber conseguido realizar casi todo lo que querían o buscaban.

Evolución Satisfacción Usuarios e-administración comparativamente con otros canales (2006-2008)



Estos están más satisfechos que los que usan otras formas de contacto (casi 20 puntos): valoran en la e-administración algunas cosas que critican en la administración presencial; pero sobre todo, que evita tener que desplazarse, se ahorra tiempo y los no-horarios

Aún así, se sigue prefiriendo la forma presencial (75%)

Pregunta: *¿Quedó usted muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho con esta experiencia?*

Los satisfechos no destacan por nada en especial. Sólo los de más estudios algo más satisfechos

Conclusiones para la mejora de la e-administración

Si el 29% que considera muy o bastante probable usar la e-admin. próximamente, realmente lo hiciera, el total de usuarios podría alcanzar casi un 60%

Es importante entender que el desarrollo de la e-administración depende de colaboración de los ciudadanos (**co-producción**):

Estar más atentos a lo que necesitan los ciudadanos

No hay que olvidar que cerca de 50% de hogares no tiene Internet

¿Por qué se sigue prefiriendo el contacto presencial?
No es porque queden insatisfechos

Los usuarios de e-administración están mucho más satisfechos que los que usan otras formas de contacto (casi 20 puntos)

- ¿Qué hay que mejorar?
- Disponibilidad de Internet
 - Nivel de conocimientos
 - Más confiable
 - ¿Más e-servicios?

Observatorio de Calidad de los Servicios



agencia
de evaluación
y calidad

www.aeval.es

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
y la Calidad de los Servicios