

Análisis del uso de los procedimientos básicos de eAdministración en las CCAA por parte de los ciudadanos y las empresas



Fundación
Orange



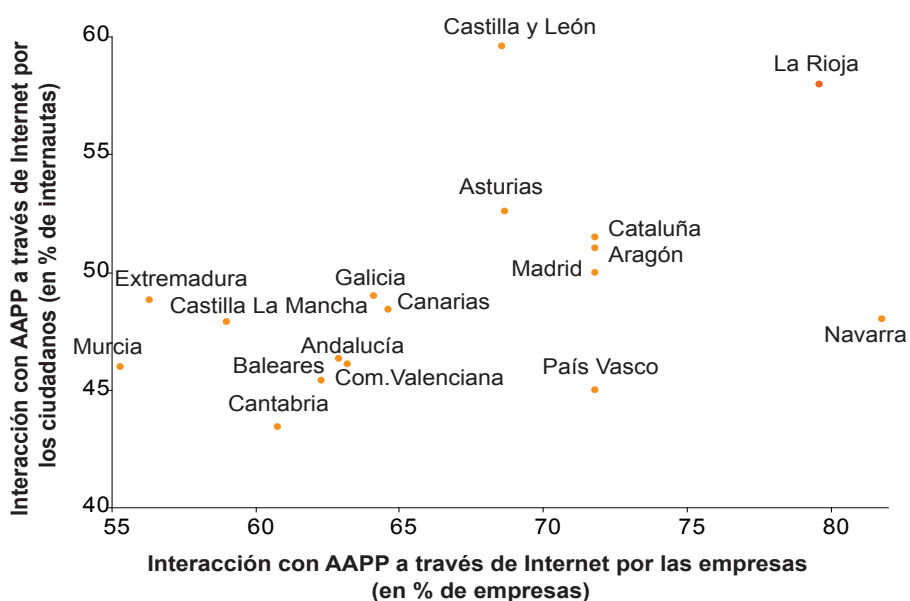
El presente estudio lleva a cabo un análisis general entre las 17 CC AA españolas en función del grado de utilización de cada uno de los procedimientos básicos de eAdministración por parte de los ciudadanos y las empresas. Se miden tres usos para ciudadanos (sin la gestión electrónica completa) y cinco para empresas (con la inclusión del uso sofisticado eProcurement).

Tal y como se aprecia en el Gráfico 1, existen grandes diferencias entre CC AA con respecto al grado de utilización de los servicios básicos de Administración Electrónica, tanto por los ciudadanos, como por las empresas. En este sentido, cabe destacar la posición de La Rioja, segunda Comunidad Autónoma por tasa de utilización de los servicios básicos de eAdministración por parte de sus ciudadanos (sólo superada por Castilla y León) y empresas (detrás de la Comunidad Foral de Navarra), A relativa distancia, se encuentra el grupo de CC AA, formado por Cataluña, Principado de Asturias, Aragón y Madrid, que superan a la media nacional en ambos aspectos.

Finalmente, se sitúan la mayoría de CC AA, con una tasa de utilización de los servicios básicos de Administración Electrónica inferior a la media nacional, tanto en los destinados a los ciudadanos como a las empresas.

Por su parte, tres CC AA presentan un desequilibrio importante entre la utilización de los servicios básicos de administración electrónica por parte de sus ciudadanos y por parte de sus empresas. Éstas son Castilla y León, Navarra y el País Vasco. Castilla y León es la CC AA española con un mayor porcentaje de internautas que hicieron uso de alguna de las gestiones básicas de eAdministración orientadas a los ciudadanos (60%), sin embargo, ocupa el puesto siete del ranking en función del porcentaje de empresas que utilizaron alguno de los procesos básicos de eAdministración (69%). El desequilibrio en Navarra es justamente al contrario, es la primera CC AA por tasa de utilización de algún servicio básico de Administración Electrónica por parte de sus empresas (82%), mientras que muestra un 48% de internautas que hicieron uso de alguno de las gestiones básicas de eAdministración orientadas a los ciudadanos. Por su parte, el País Vasco se sitúa en el grupo de CC AA que superan a la media nacional en lo que respecta a la utilización de los procesos básicos de la Administración Electrónica por parte de sus empresas (72%), ocupando la tercera posición de este ranking junto a Aragón, Cataluña y Madrid. Sin embargo, es la penúltima CC AA según el porcentaje de utilización de los servicios de eAdministración por parte de sus internautas (45%), sólo por delante de Cantabria.

Gráfico 1 . Relación entre la utilización de los servicios de eAdministración por los ciudadanos y las empresas en las CC AA en 2008



En relación con los usos básicos de eAdministración para ciudadanos, Aragón es la CC AA en la que se registró el mayor porcentaje de internautas que hizo uso del proceso básico más complejo, esto es, envío de formularios oficiales una vez cumplimentados (20%). A escasa distancia se sitúan Baleares, Cataluña, Galicia y Madrid, con un 19% de internautas que utilizaron este servicio. Llama la atención el caso balear, puesto que, con una tasa media de utilización de alguno de los tres servicios básicos de eAdministración por parte de sus internautas del 46%, se sitúa en la posición 13 del ranking general y, sin embargo, ocupa la segunda posición del ranking autonómico en función de la utilización del servicio básico más complejo, superando a la media nacional en tres puntos.

En el extremo opuesto se encuentra Canarias, con un 9% de internautas que enviaron impresos oficiales a través de Internet una vez cumplimentados. Ligeramente por encima se sitúan Extremadura y La Rioja, con un 11% de internautas que hicieron uso de este servicio básico. Es destacable el caso de La Rioja, puesto que es la CC AA que ocupa el segundo lugar del ranking general en función del porcentaje de internautas que realizaron alguno de los procedimientos básicos de Administración Electrónica orientados a los ciudadanos. Esta posición en el ranking general se explica, entonces, por su elevada tasa de internautas que utilizaron los servicios más básicos, concretamente la búsqueda de información en la página web de las AA PP.

En el caso de la utilización de los procedimientos básicos de eAdministración orientados a las empresas, Navarra (56%) y La Rioja (55%) son las dos CC AA en la que mayor porcentaje de empresas realizaron una gestión electrónica completa con las AA PP, lo que resulta coherente con su posición en el ranking general.

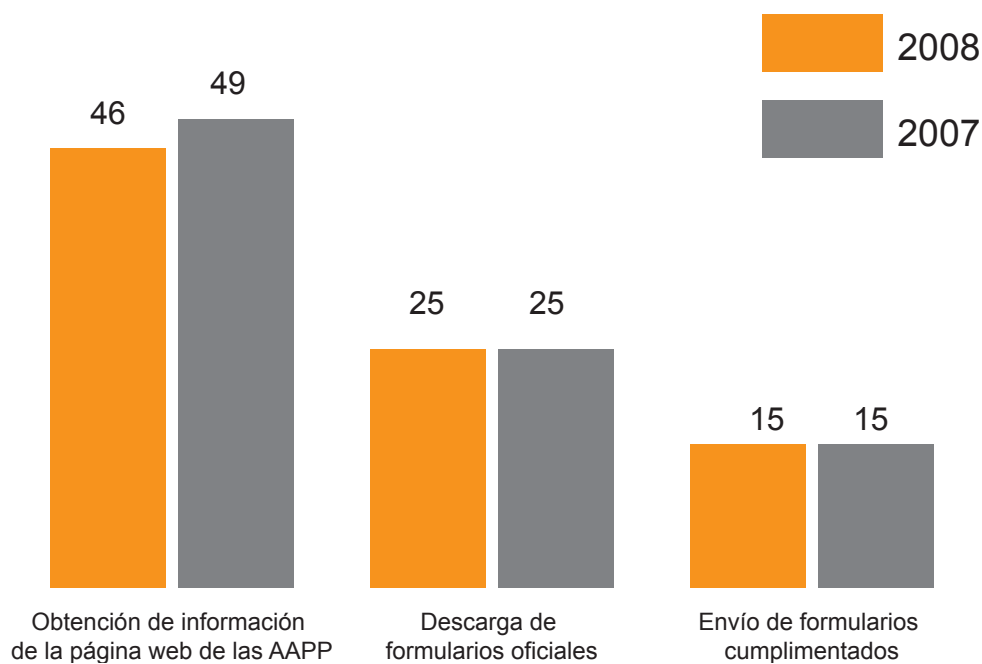
Al igual que en el caso de las mejor posicionadas, los resultados resultan coherentes con el ranking general. Murcia, con tan sólo un 28% de sus empresas que realizaron una gestión electrónica completa con las AA PP, es la CC AA con una menor tasa de utilización de este servicio □

Tabla 1. Ranking autonómico de utilización de los servicios de eAdministración por los ciudadanos y las empresas en 2008

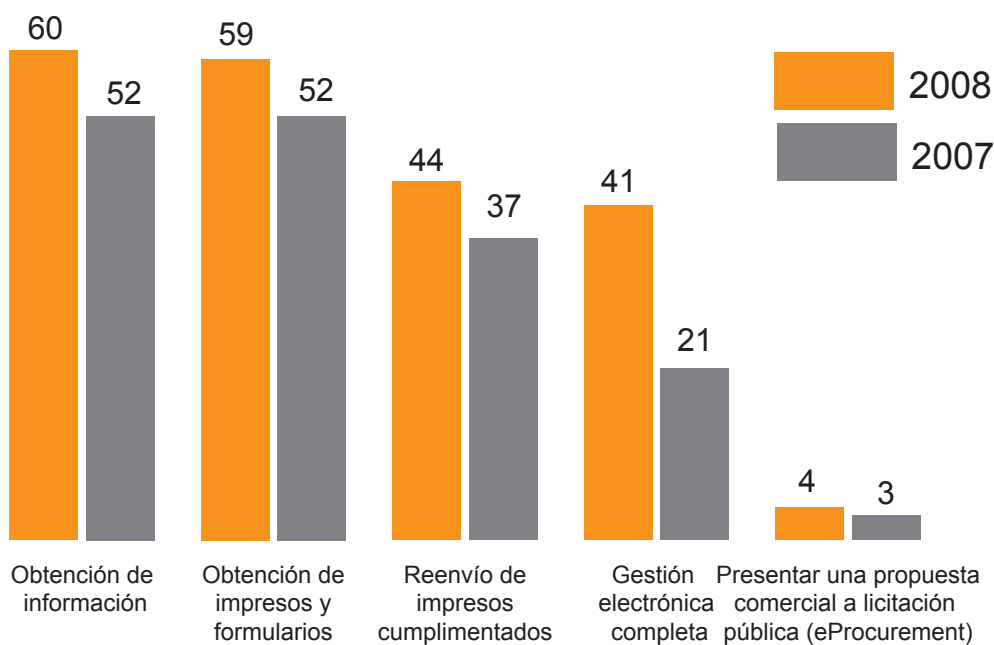
Empresas	Puntuación	Ciudadanos	Puntuación
Navarra	82	Castilla y León	60
La Rioja	80	La Rioja	58
Aragón	72	Asturias	53
Cataluña	72	Cataluña	52
Madrid	72	Aragón	51
País vasco	72	Madrid	50
Asturias	69	Extremadura	49
Castilla y León	69	Galicia	49
Canarias	65	Canarias	48
Galicia	64	Castilla-La Mancha	48
Baleares	63	Navarra	48
Andalucía	63	Andalucía	46
Comunidad Valenciana	62	Baleares	46
Cantabria	61	Murcia	46
Castilla-La Mancha	59	Comunidad Valenciana	46
Extremadura	56	País Vasco	45
Murcia	55	Cantabria	45

ANDALUCÍA

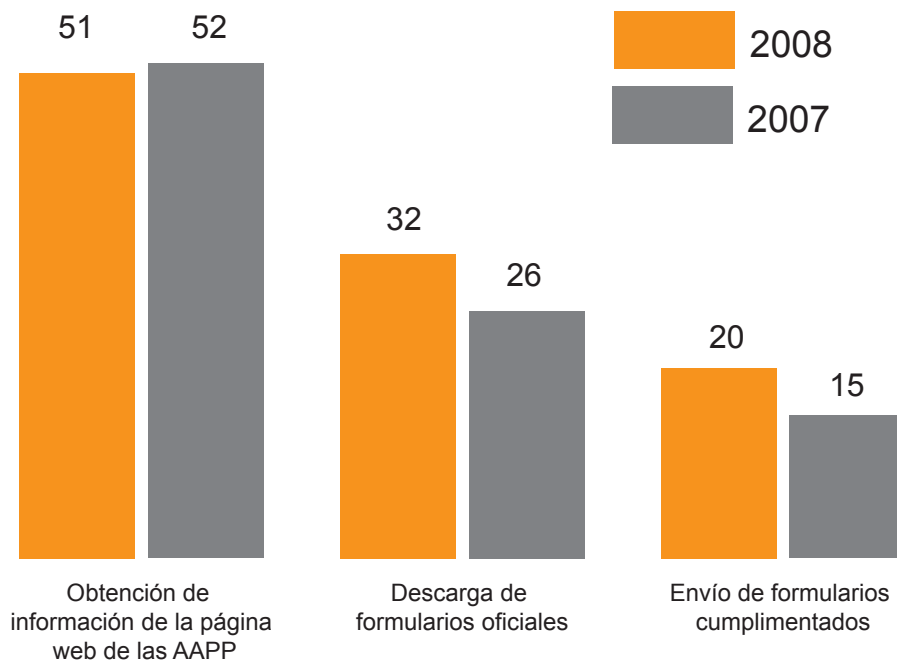
Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas



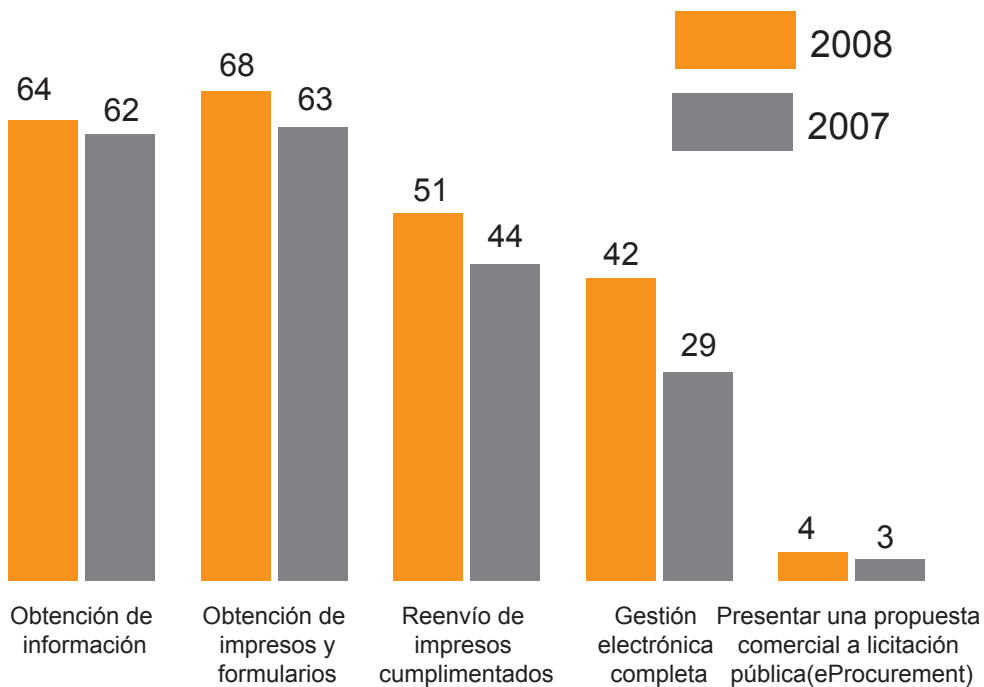
Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet



Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

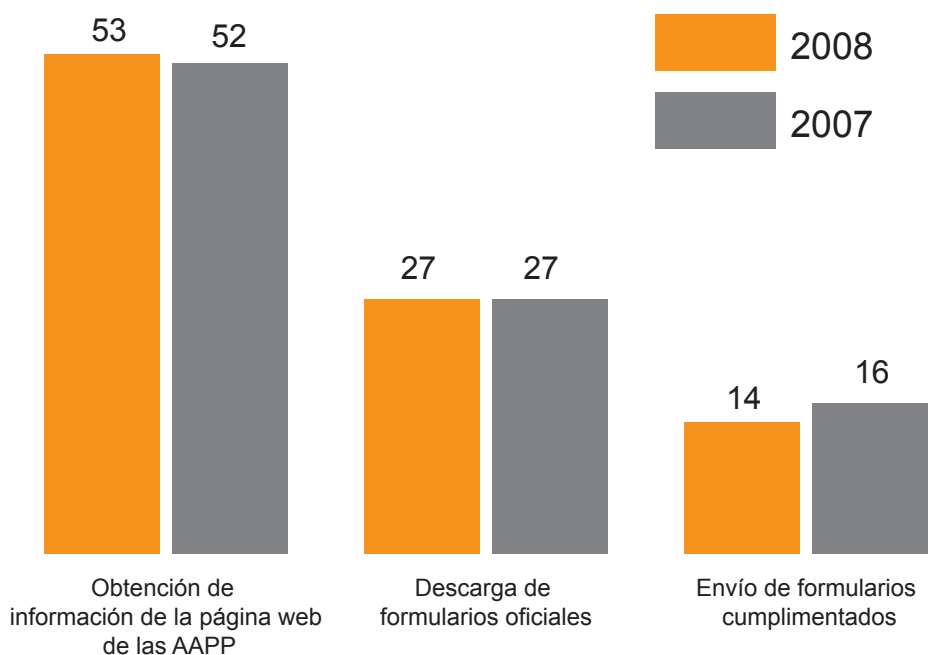


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

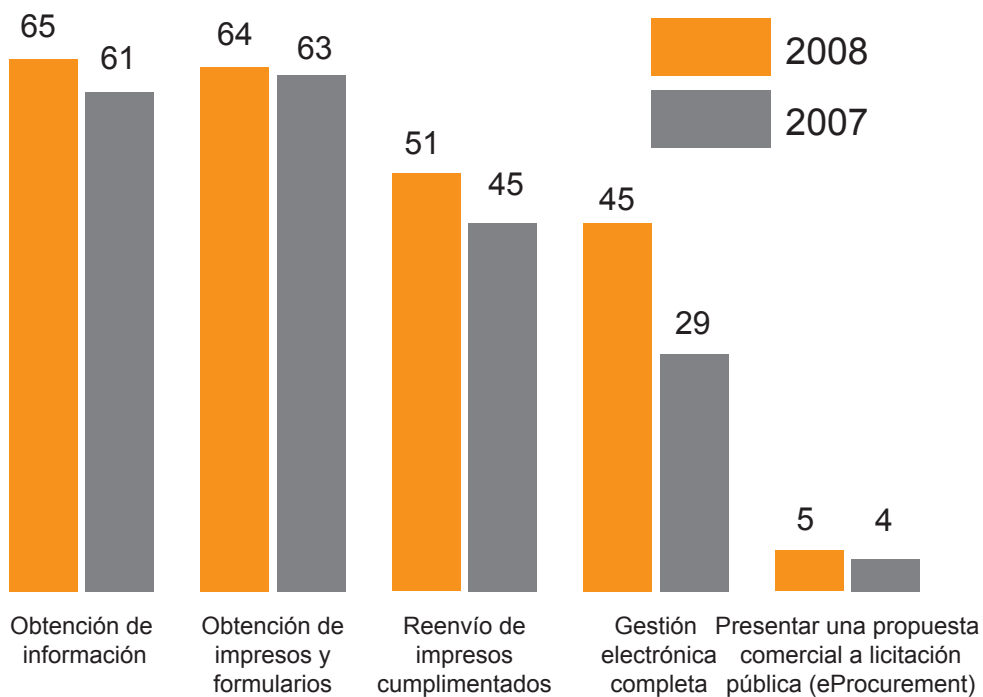


ASTURIAS

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

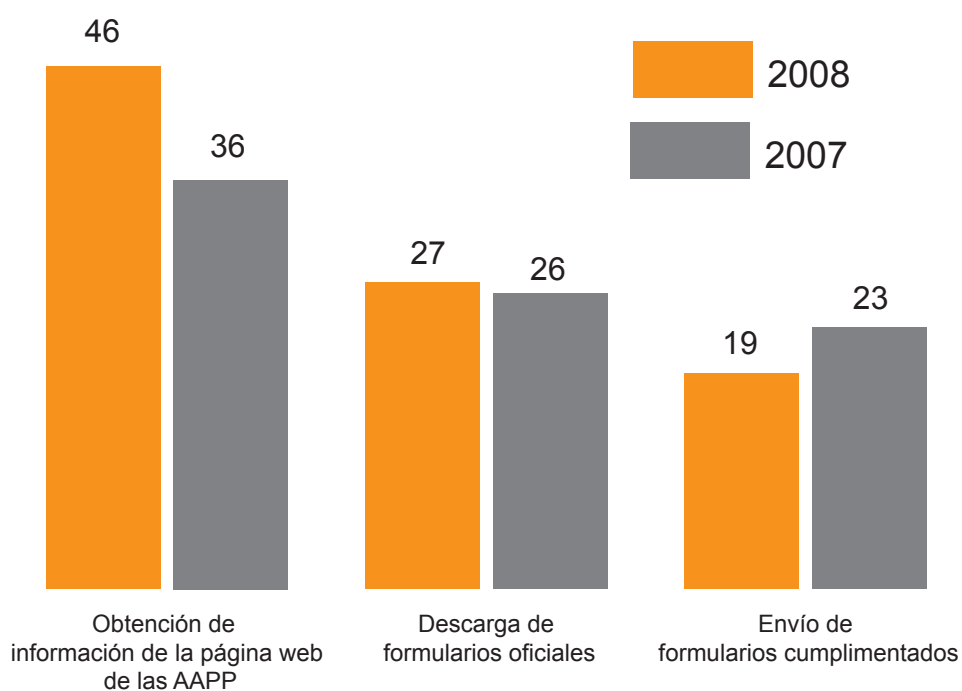


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

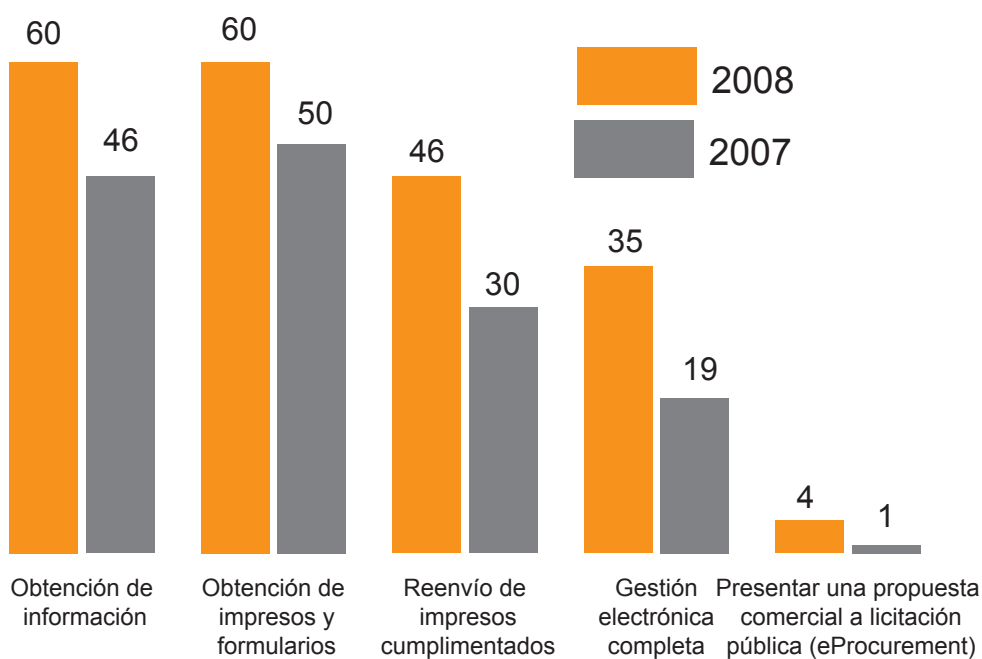


BALEARES

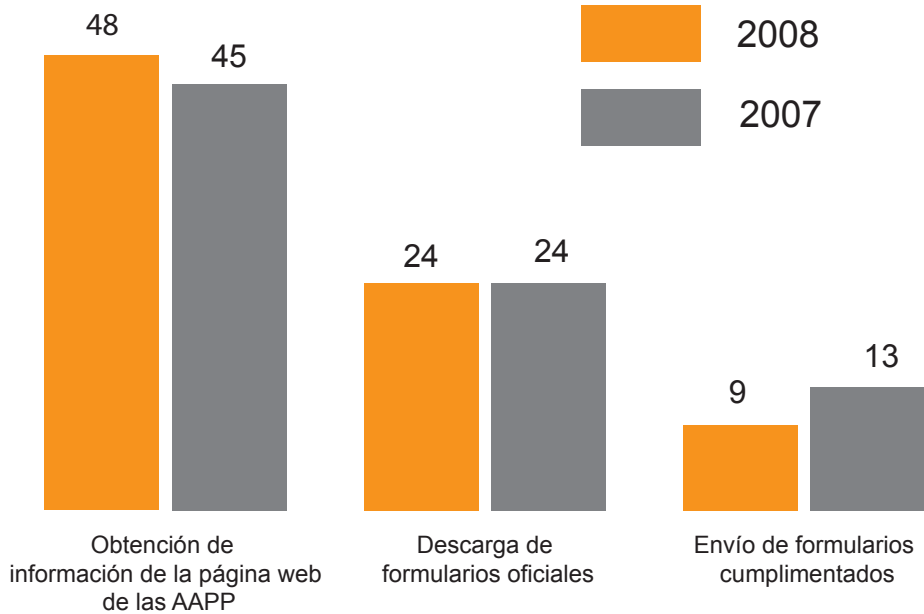
Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas



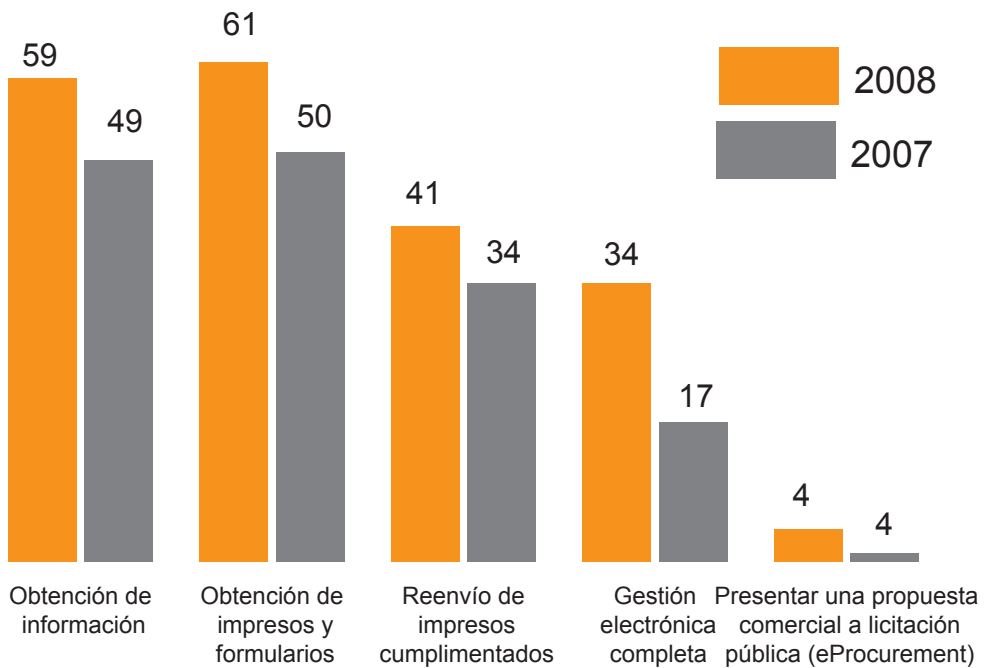
Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet



Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

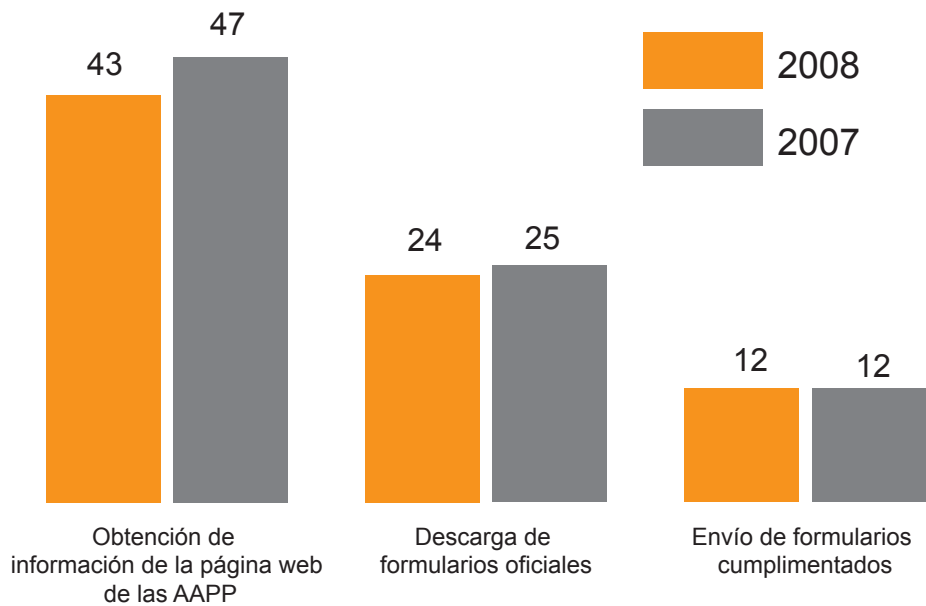


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

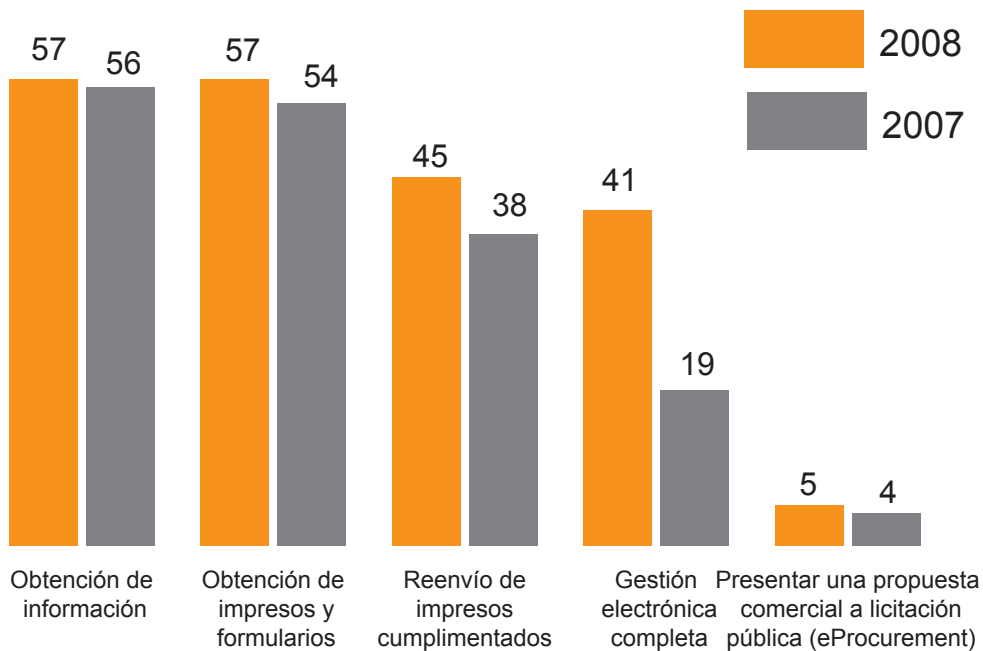


CANTABRIA

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

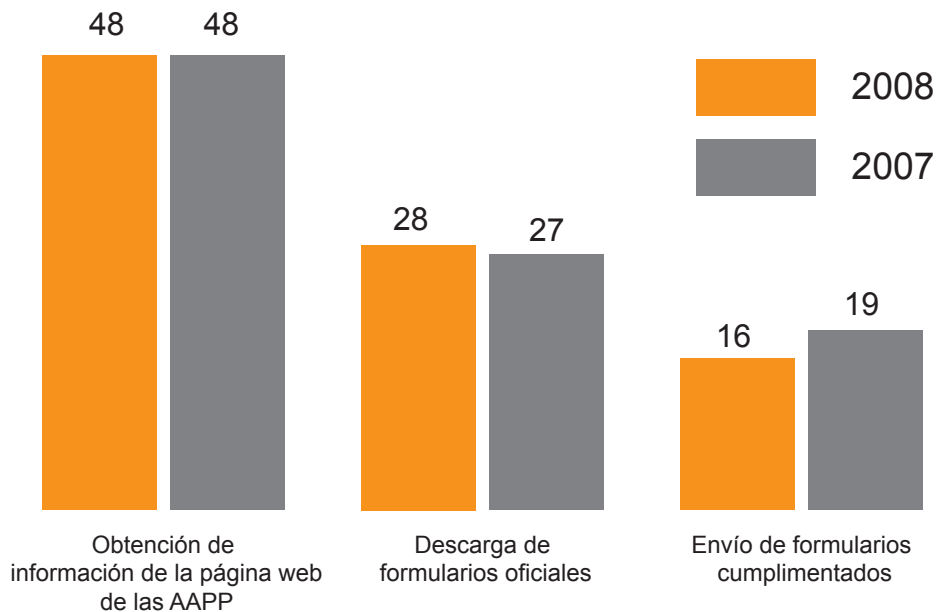


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

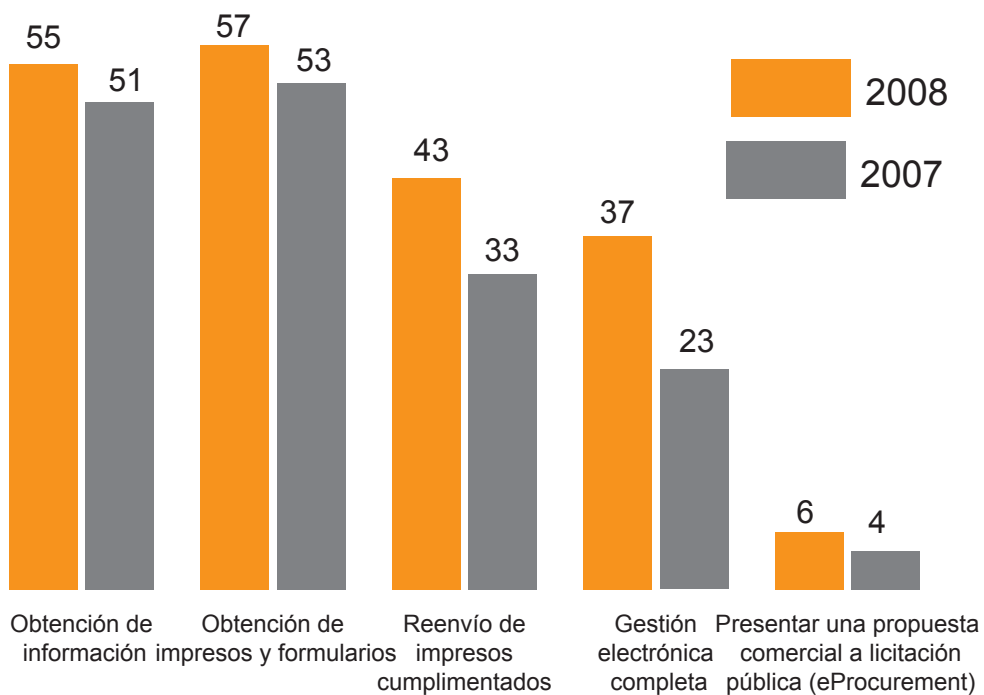


CASTILLA LA MANCHA

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

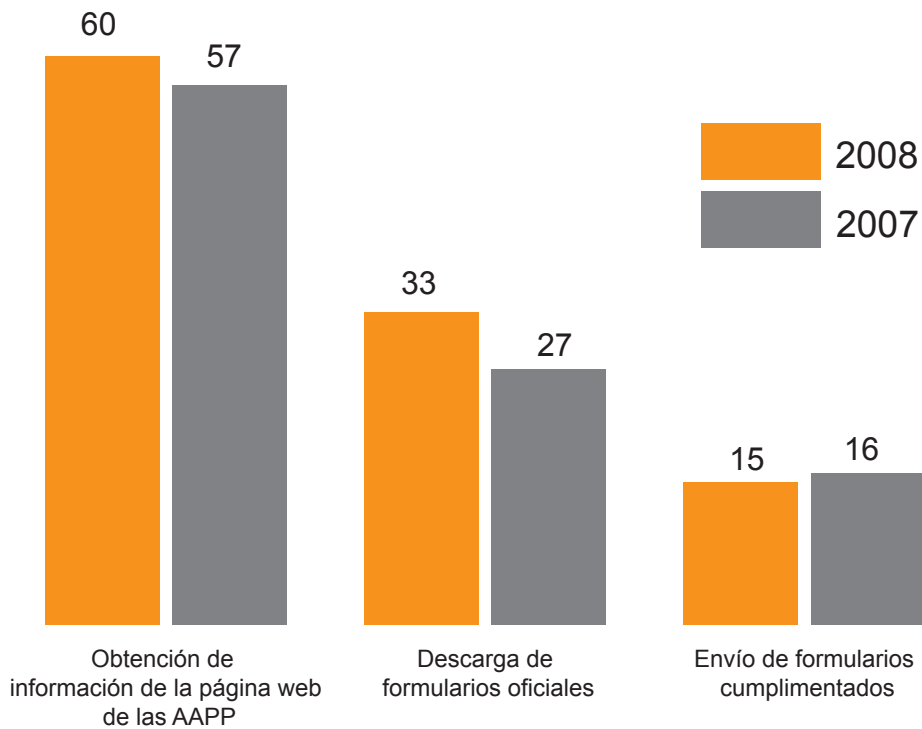


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

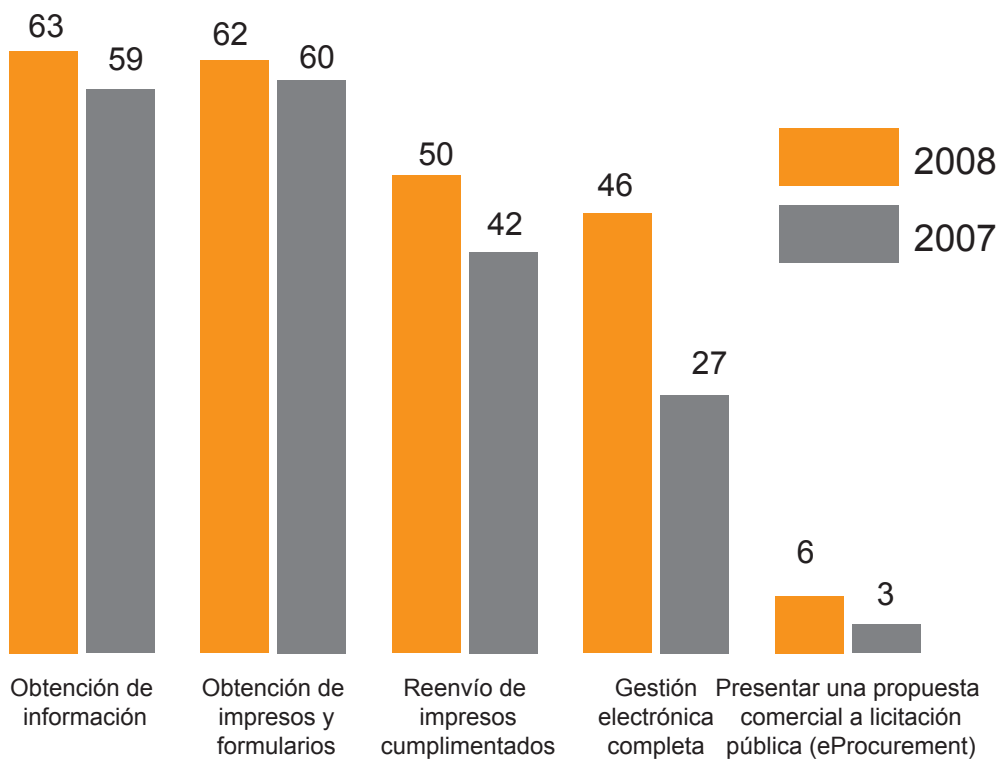


CASTILLA Y LEÓN

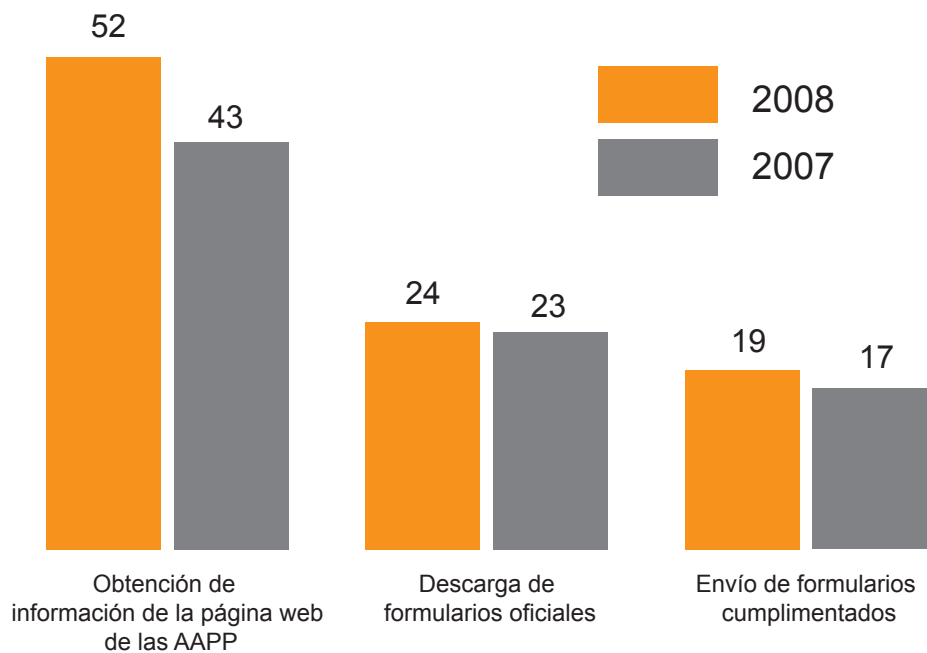
Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas



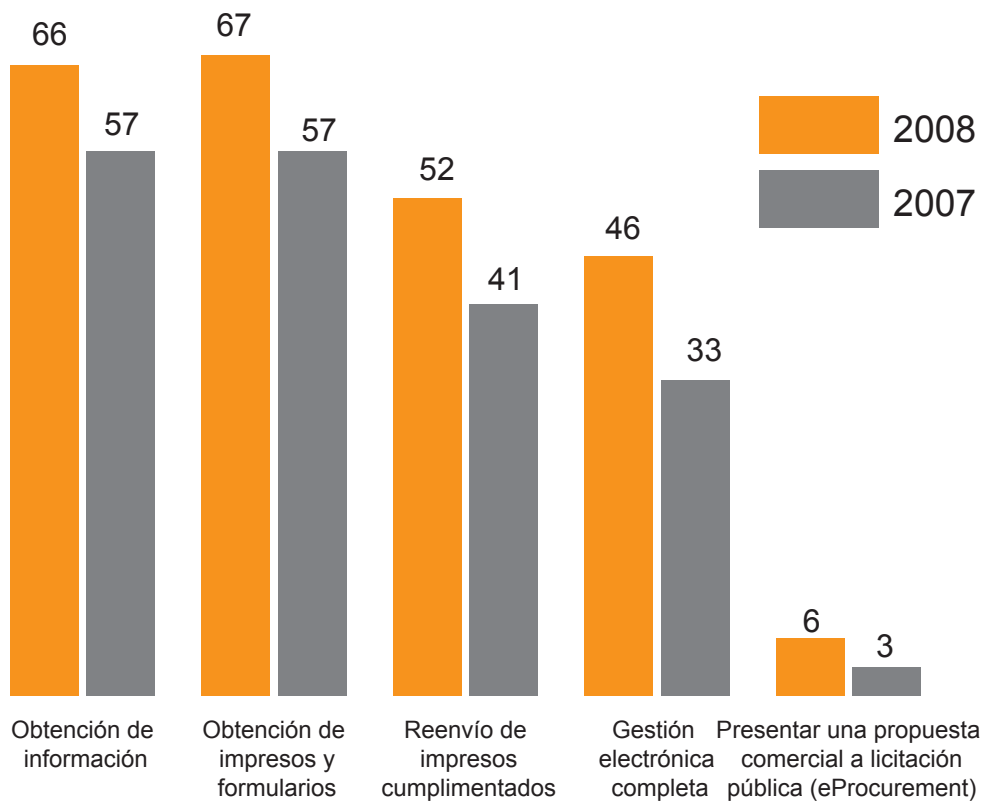
Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet



Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

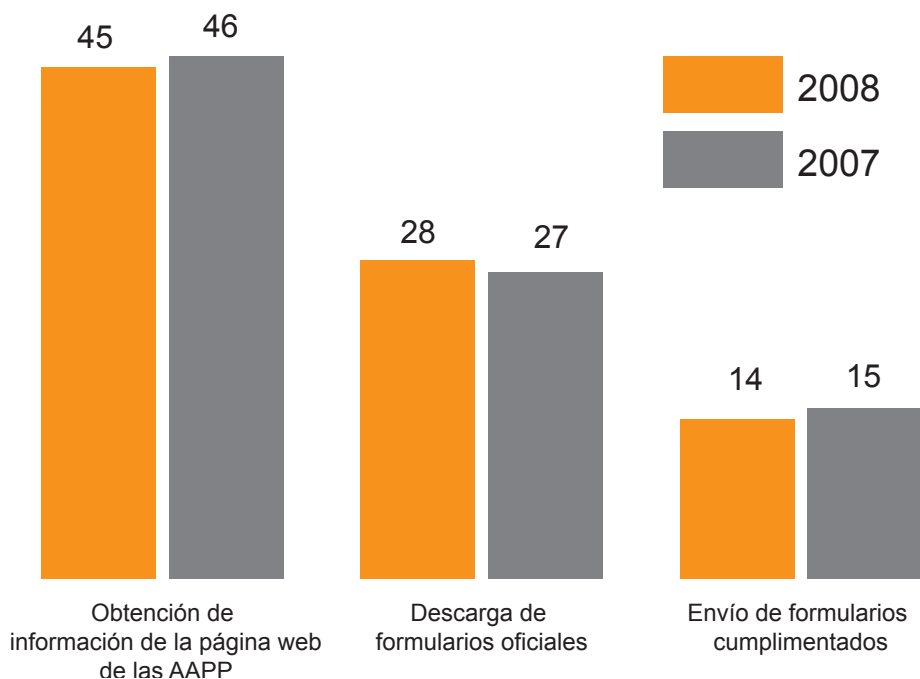


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

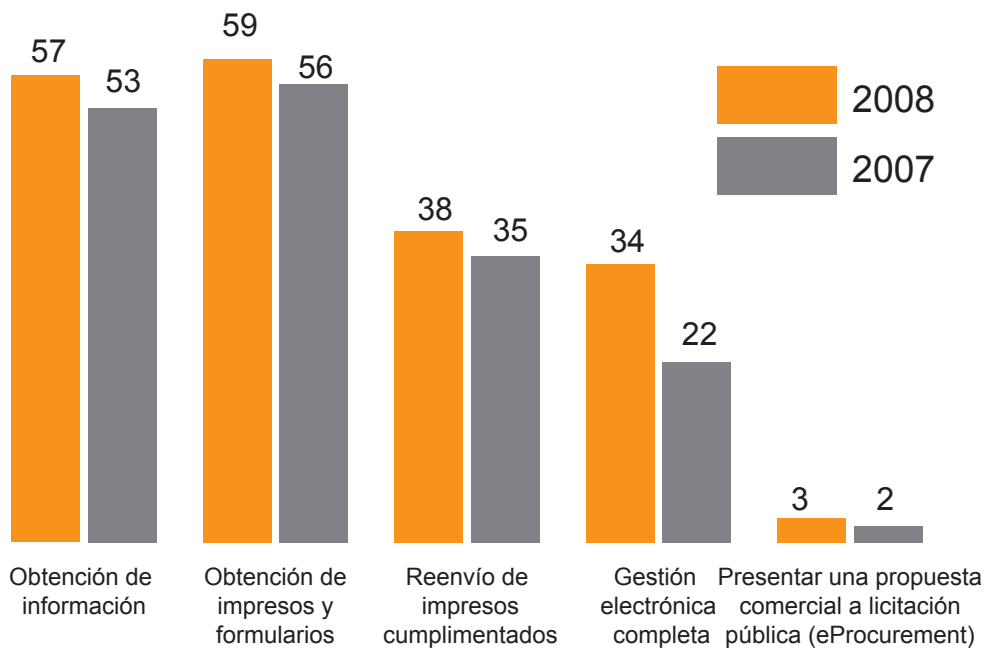


COMUNIDAD VALENCIANA

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

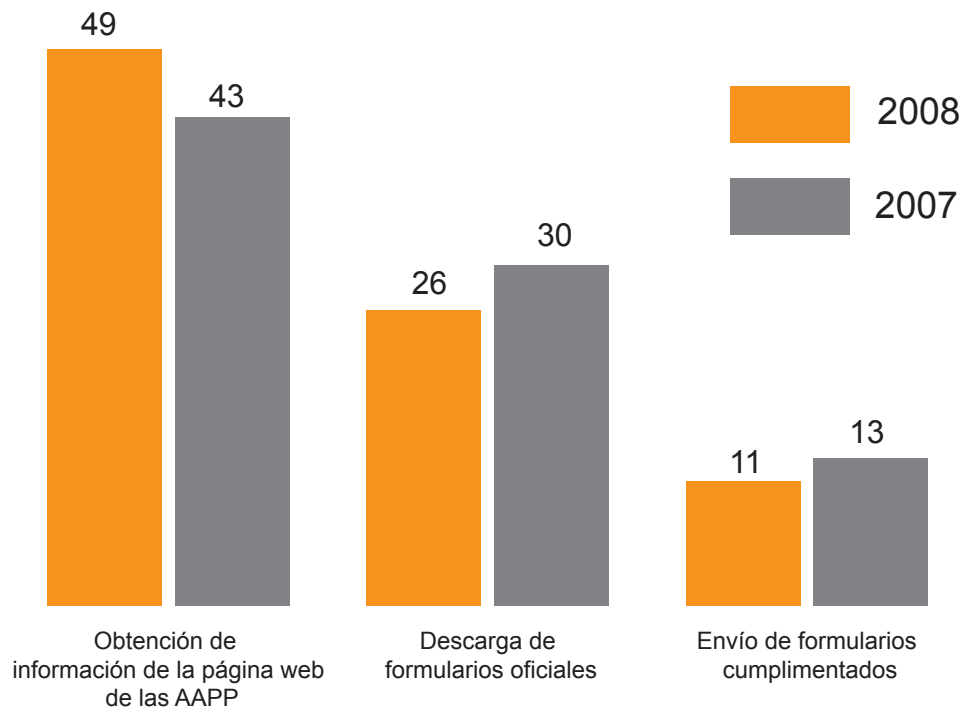


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

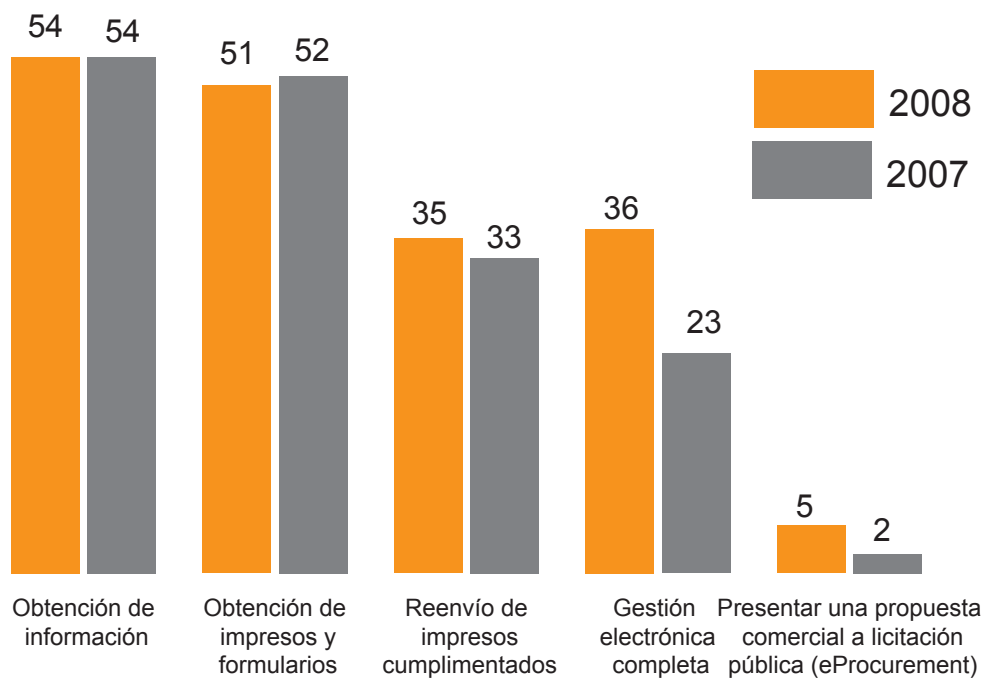


EXTREMADURA

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

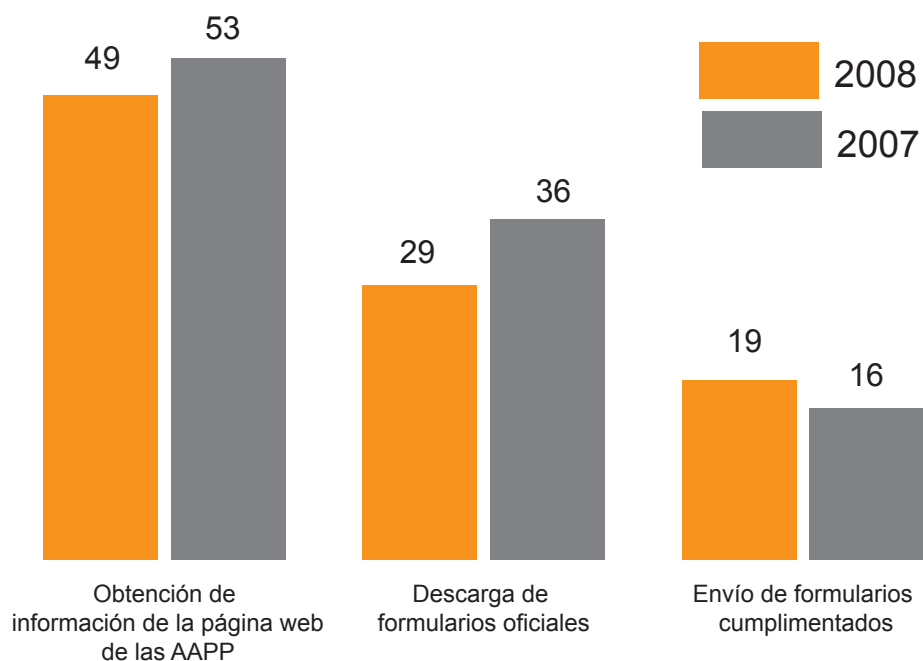


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

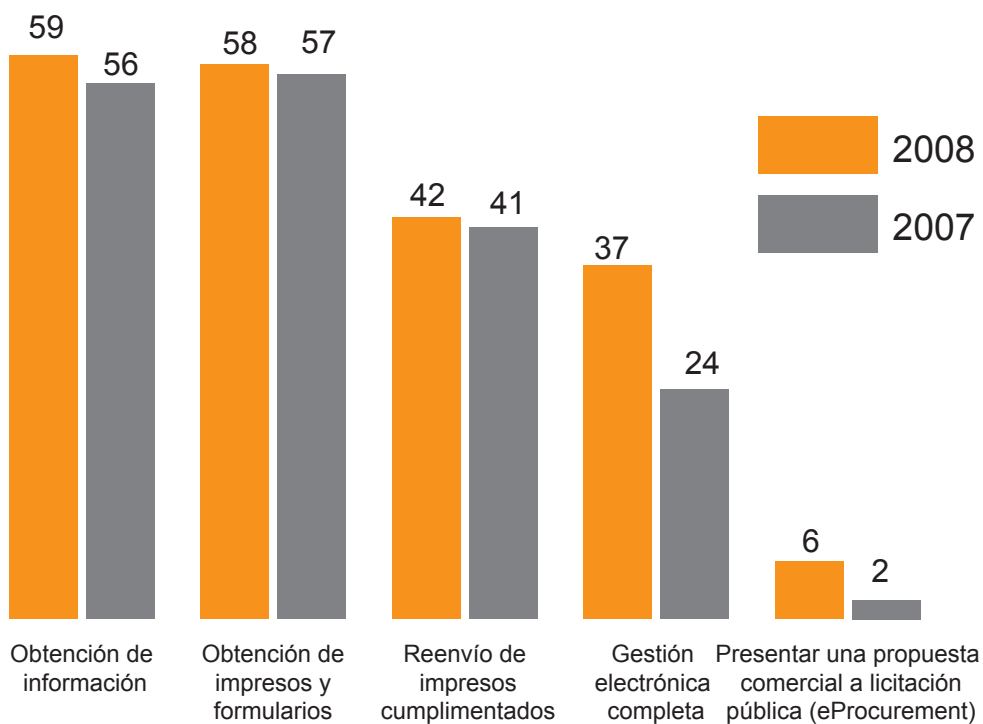


GALICIA

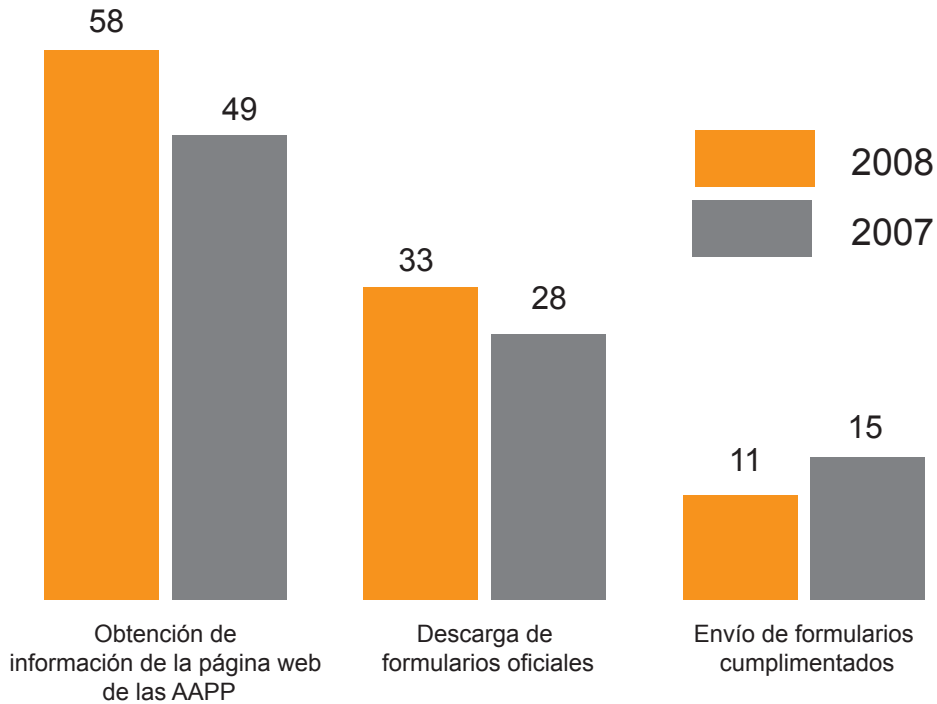
Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas



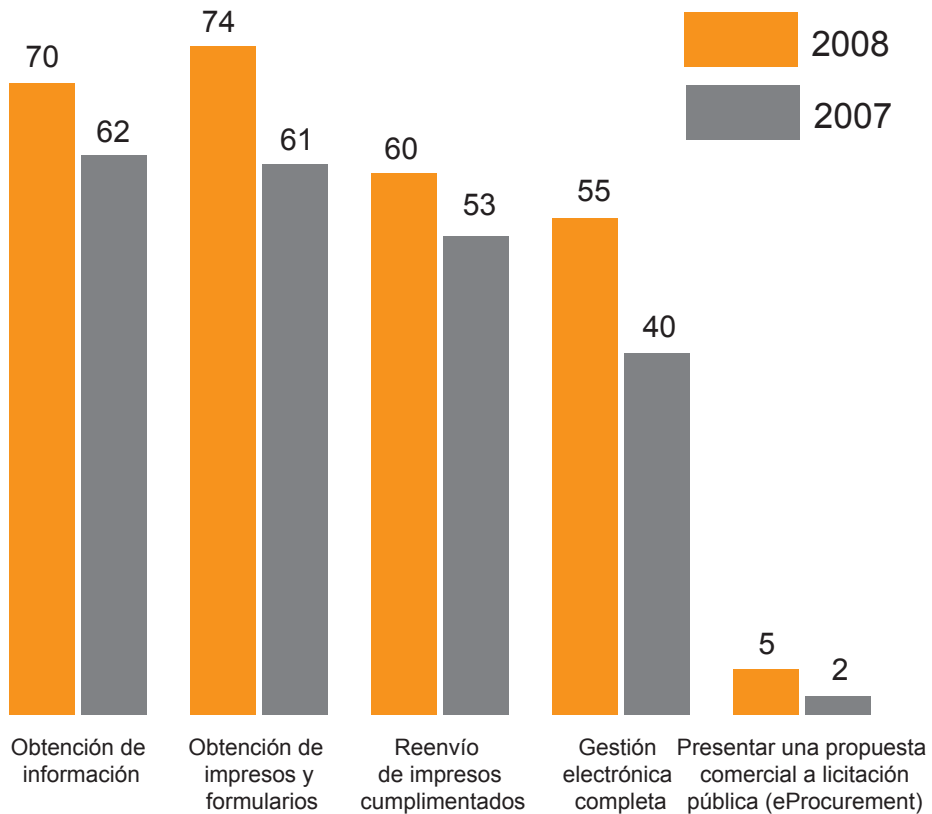
Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet



Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

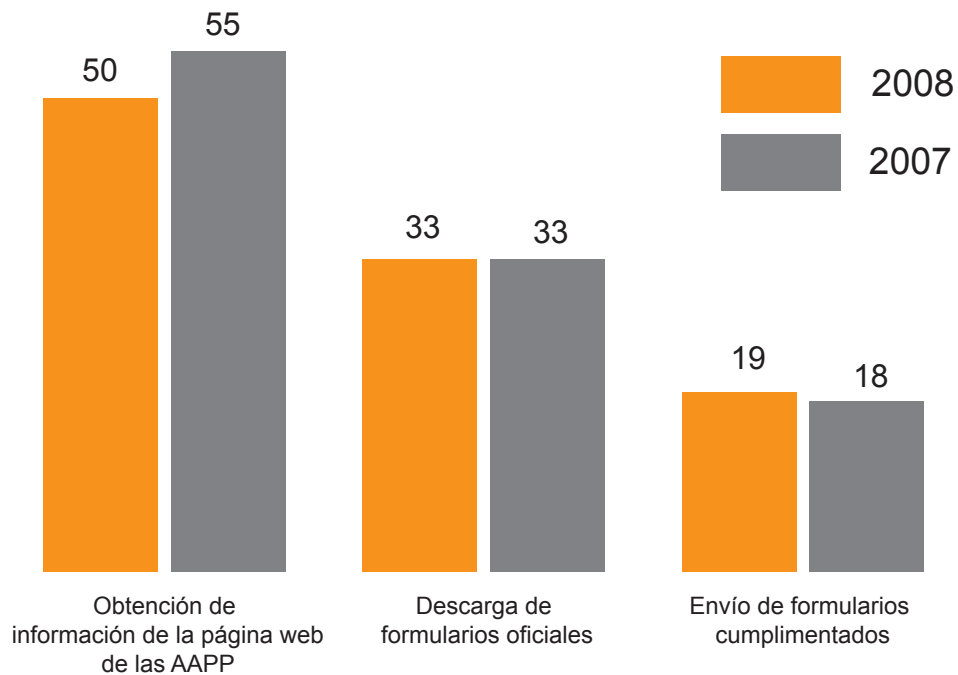


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

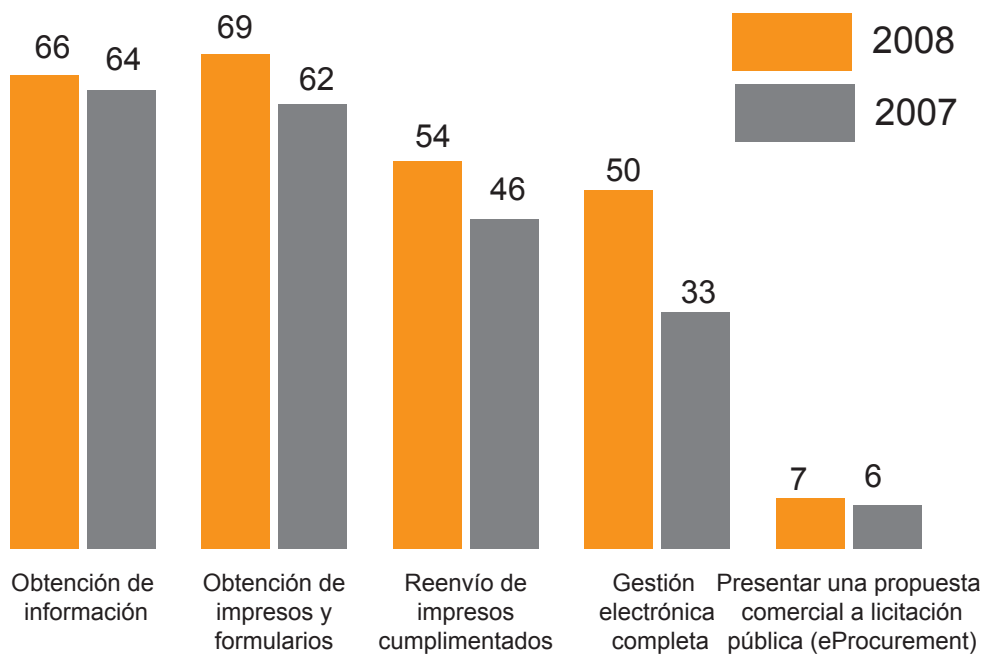


MADRID

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

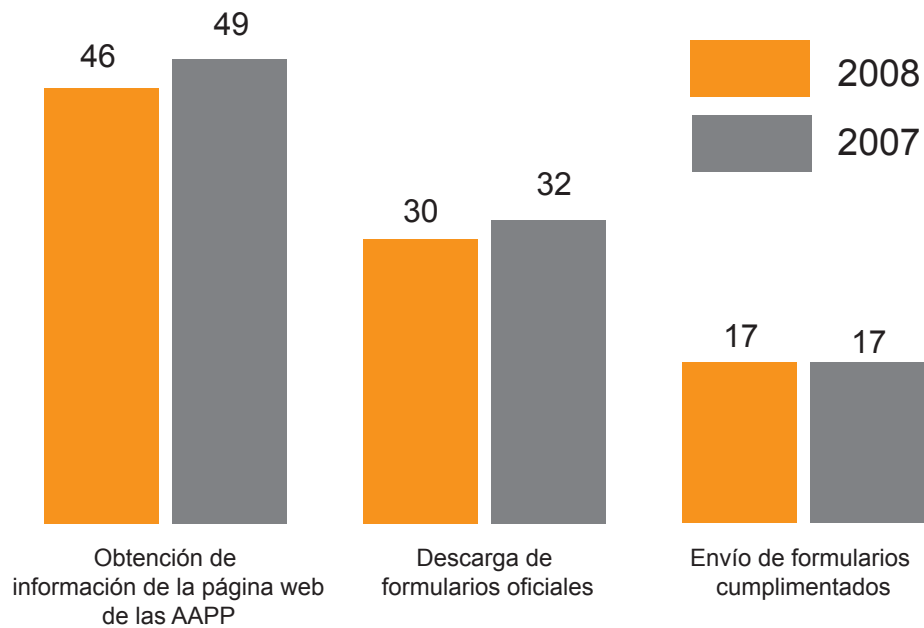


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

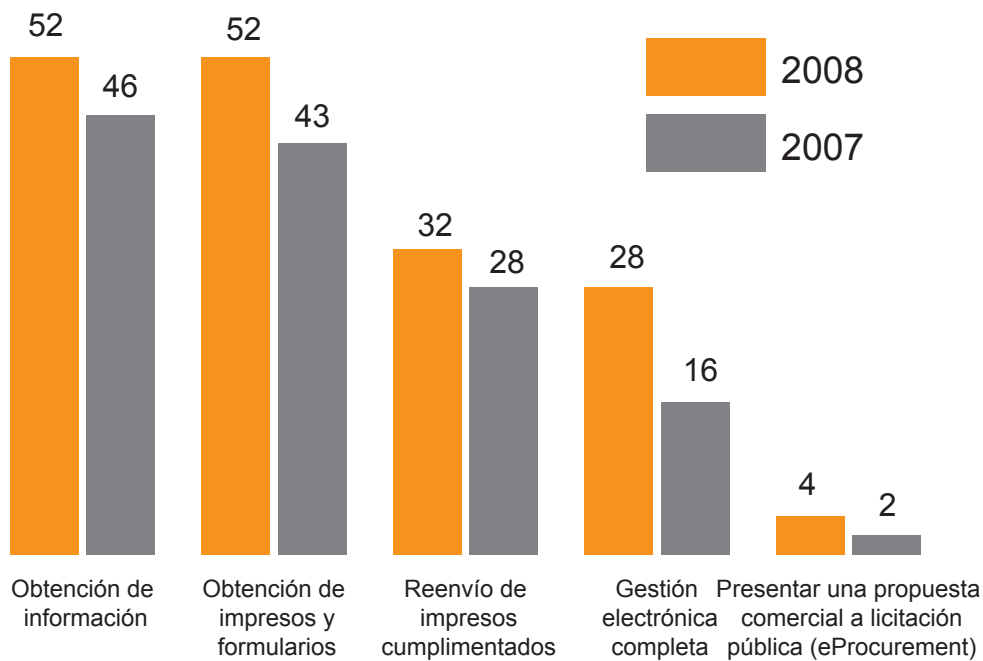


MURCIA

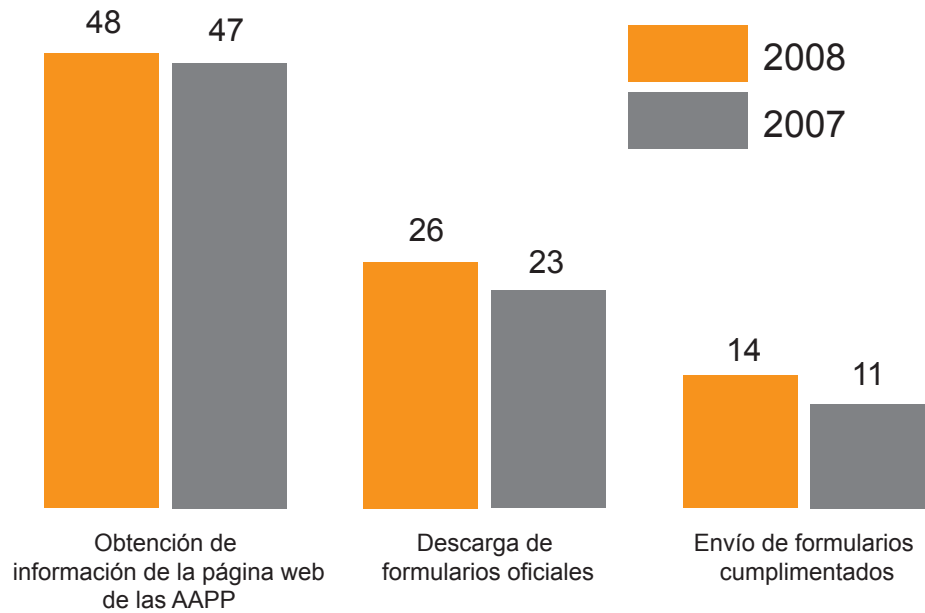
Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas



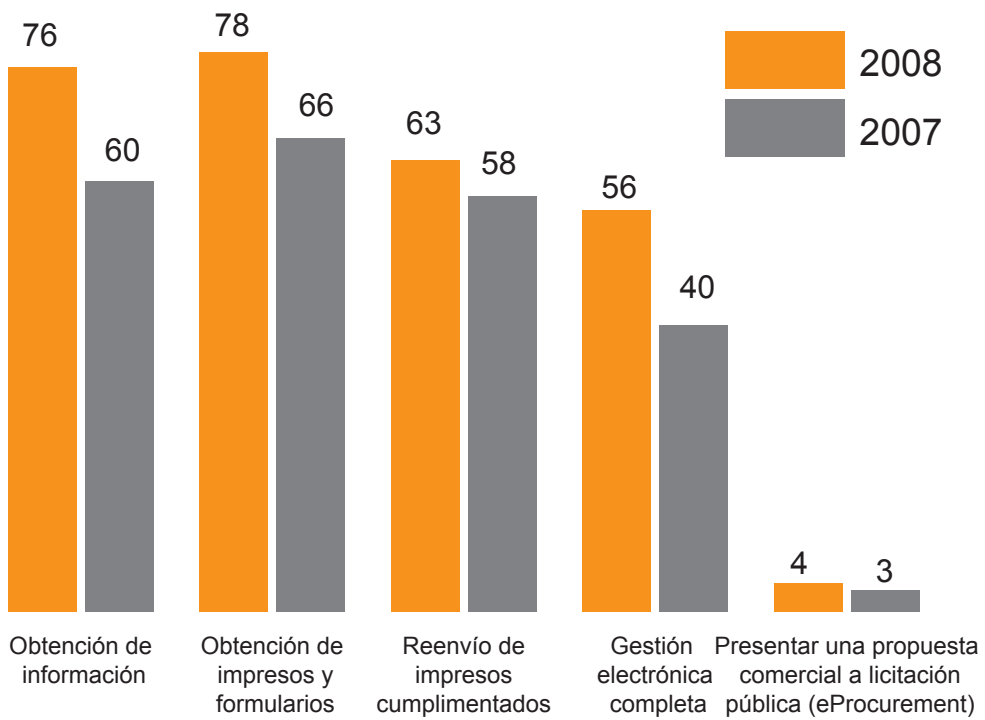
Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet



Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas

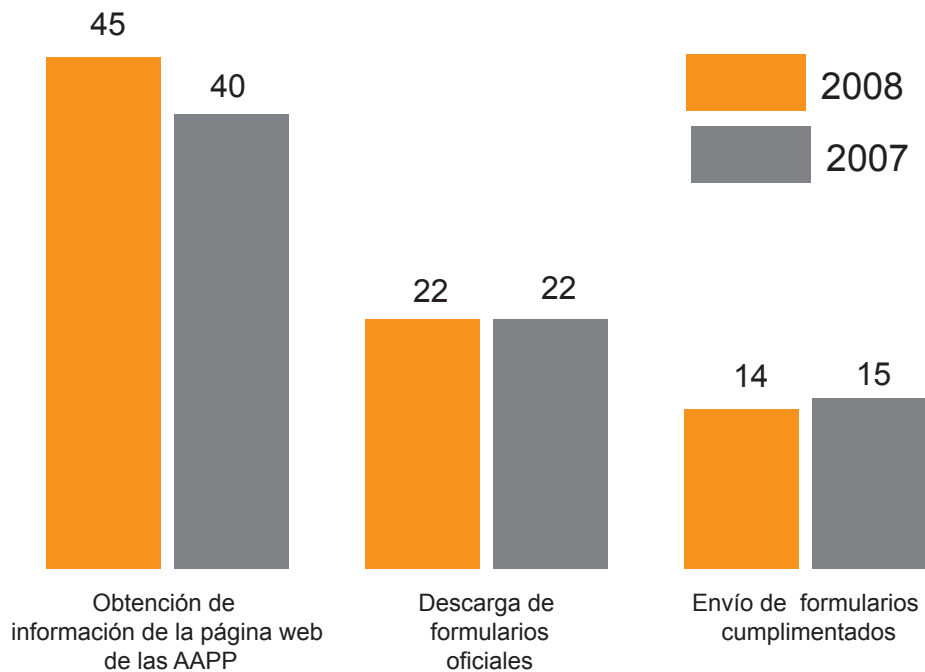


Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet

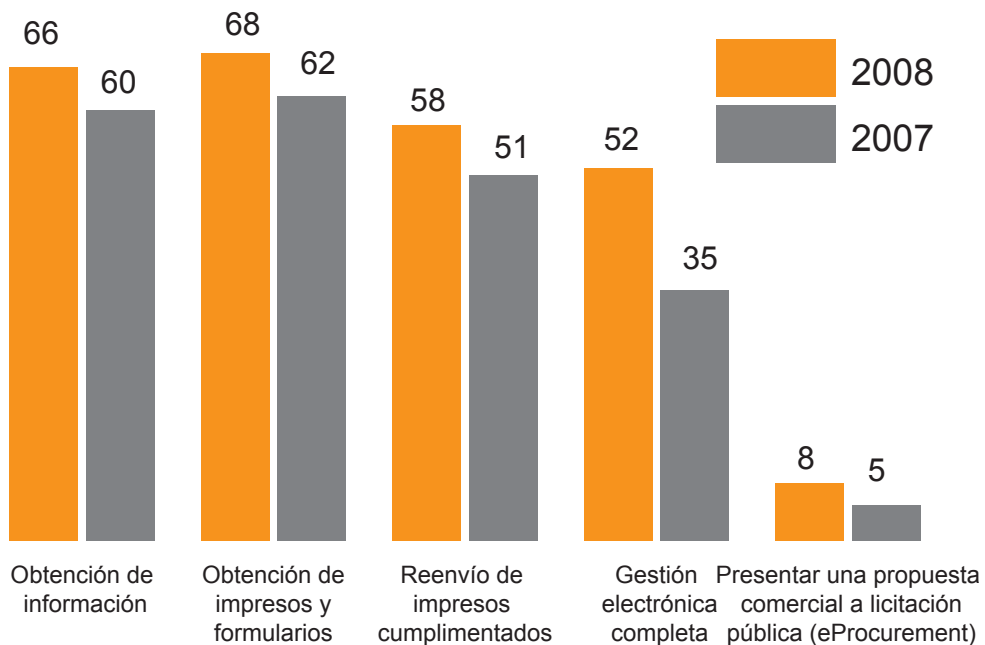


PAÍS VASCO

Realización de gestiones de eAdministración por los ciudadanos en Andalucía 2007-2008, en % de internautas



Realización de gestiones de eAdministración por las empresas en Andalucía 2007-2008, en % de empresas con acceso a Internet





Fundación
Orange

