

Uso de los servicios													
Uso directo de los servicios	Unidades	Ámbito	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% de ciudadanos entre 16 y 74 años	España	ND*	ND*	50,1%	49,4%	49,0%	43,5%	44,7%	32%	30%	INE	Encuesta - Datos recogidos de enero a junio de un año. Se refleja como los datos existentes a finales del año anterior.
Empresas	% empresas	España	ND*	ND*	91,3%	93,0%	91,1%	90,1%	85,1%	84%	70,1%	INE	Encuesta - Datos recogidos hasta enero de un año. Se refleja como los datos existentes a finales del año anterior.
Tramitación electrónica de servicios													
Volumen de tramitación electrónica	Unidades	Ámbito	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Volumen de tramitación electrónica	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	ND*	84,7%	81,8%	79%	75,9%	74,3%	73%	Sin datos	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto.
Volumen de tramitación electrónica de servicios ofrecidos a ciudadanos	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	ND*	76,8%	73,4%	67%	64,8%	64,2%	62%	57%	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto.
Volumen de tramitación electrónica de servicios ofrecidos a empresas	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	ND*	98,9%	98,7%	96%	93,9%	91,2%	91%	87%	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto.
Identificación electrónica													
Empresas que utilizan firma digital	Unidades	Ámbito	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Empresas que utilizan firma digital	% de empresas	España	ND*	ND*	75,1%	68%	70,7%	71,8%	70,7%	62,8%	55,7%	INE/ONTSI	Encuesta - Datos recogidos hasta enero de un año. Se reflejan como los datos existentes a finales del año anterior.
Punto de Acceso General • PAG													
Visitas al portal Punto de Acceso General • PAG <sup>(1)</sup>	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Visitas al portal Punto de Acceso General • PAG <sup>(1)</sup>	Nº de visitas	España	3.013.590	6.033.853	3.385.822	3.260.426	4.557.671	5.468.244	7.129.141	5.684.934	5.185.190	Elaboración propia	Análisis de estadísticas web.

<sup>(1)</sup> El Punto de Acceso General • PAG - [www.administracion.gob.es](http://www.administracion.gob.es) - entró en funcionamiento el 29/10/2014 sustituyendo al portal 060. La serie histórica considera los dos portales conjuntamente.

ND\* - Indica que a la fecha de generación del boletín ese dato aún no está disponible.

Sin datos - Indica que para la fecha mostrada no se estaba realizando una recogida de datos estadísticos.

No aplica - Indica que para la fecha mostrada no estaba en producción el servicio indicado.

Los datos suministrados para un año o un mes indican el valor al finalizar ese año o mes. En el caso de encuestas oficiales o informes externos esto puede variar.

Los datos de SIA son provisionales, tienen un periodo de consolidación de 6 meses.

Todos los datos de elaboración propia tienen un periodo de consolidación de tres meses.

## Calidad de los servicios

Satisfacción de los ciudadanos	Unidades	Ámbito	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con los servicios electrónicos	% ciudadanos de 18 años y más	España	ND*	ND*	75%	75%	78%	81%	78%	79%	Sin Datos	Informe AEVAL sobre calidad de los servicios	Encuesta
Disponibilidad de servicios electrónicos	Unidades	Ámbito	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Disponibilidad de procedimientos y servicios en AGE (según número de procedimientos) <sup>(2)</sup>	% de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente	AGE	ND*	89%	89%	89%	92%	92%	92%	92%	83%	Elaboración propia SIA	Datos facilitados por Ministerios y Organismos sobre el total de procedimientos existentes.
Disponibilidad de procedimientos y servicios en AGE (según volumen de tramitación)	% de tramitación de procedimientos que tienen disponible la opción electrónica	AGE	ND*	99%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	96%	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas.
Disponibilidad de procedimientos y servicios en CCAA	% de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente	CCAA	ND*	ND*	ND*	62%	54%	62%	52%	40%	Sin datos	CAE-Informe Administración Electrónica en las CCAA	Propia detallada en el informe. Datos medidos por las Comunidades Autónomas sobre el total de procedimientos existentes.
Disponibilidad de procedimientos y servicios en EELL	% de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente	EELL	ND*	ND*	Sin datos	Sin datos	Sin datos	66%	76%	72%	Sin Datos	Fundación Orange	Evaluación web de servicios principales de EELL. Datos recogidos en enero-Mayo de un año. Se refleja como los datos a finales del año anterior.
Disponibilidad de procedimientos y servicios en Universidades <sup>(3)</sup>	% servicios de gestión que se prestan vía web	Universidades	ND*	25,1%	22,3% <sup>(3)</sup>	48,4%	43%	39%	34%	Sin datos	Sin datos	UNIVERSITIC CRUE	Propia detallada en el informe. Se tiene en cuenta un catálogo de 64 servicios de gestión que se prestan vía web incorporando elementos de Administración electrónica.

## Reutilización de la Información del Sector Público - RISP

Portal datos.gob.es	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Datasets (conjuntos de datos) disponibles para su reutilización	Nº de datasets	España	14.630	12.262	9.003	6.800	1.579	480	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas recogidas en el portal datos.gob.es
Organismos proveedores de datasets	Nº de organismos	España	100	97	93	78	98	43	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas recogidas en el portal datos.gob.es
Visitas al portal datos.gob.es	Nº de visitas	España	50.772	462.807	405.971	236.588	133.147	78.766	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Análisis de estadísticas web.

<sup>(2)</sup> En 2014 se ha realizado una revisión interadministrativa de procedimientos incrementándose el número de estos en SIA.

<sup>(3)</sup> En 2015 se han modificado sustancialmente los indicadores recogidos en UNIVERSITIC cambiando además los datos de análisis de 7 procedimientos a 64 servicios de gestión

## Interoperabilidad

Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas - Red SARA	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Comunidades Autónomas conectadas	Número de CCAA con conexión	España	19	19	19	19	19	19	19	19	19	Elaboración propia	Conexiones registradas
Municipios conectados	Número de EELL con conexión	España	4.000	4.000	4.000	3.999	3.710	3.708	3.603	2.827	1.849	Elaboración propia	Conexiones registradas
Cobertura de población	% de población con EELL conectada	España	93,2%	93,2%	93,2%	93,19%	90,35%	90,35%	85,2%	75%	65%	Elaboración propia	Conexiones registradas
Plataforma de Intermediación de datos	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Total de transmisiones de datos realizadas	Nº de transmisiones de datos	España	37.666.394	50.058.895	53.596.776	37.136.924	29.843.261	24.821.207	16.471.155	16.182.234	15.195.862	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Identidad	Nº de transmisiones de datos	España	9.543.732	24.595.421	33.136.937	21.287.170	21.163.508	20.103.274	14.004.174	13.674.853	13.236.523	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Residencia	Nº de transmisiones de datos	España	4.775.204	9.699.124	8.915.025	7.954.243	6.168.713	2.674.595	2.306.283	2.507.381	1.959.339	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Datos tributarios	Nº de transmisiones de datos	España	666.099	1.466.112	1.057.664	805.658	768.482	204.680	19.885	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Prestaciones públicas, IT y maternidad	Nº de transmisiones de datos	España	1.702.370	3.766.095	3.943.687	3.437.469	387.139	5.031	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Datos de afiliación a la Seguridad Social	Nº de transmisiones de datos	España	711.214	1.037.922	865.501	789.465	612.462	668.095	62.744	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Datos de desempleo	Nº de transmisiones de datos	España	659.405	1.651.218	893.641	658.387	434.630	99.398	73.781	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Datos catastrales	Nº de transmisiones de datos	España	462.038	938.228	565.772	272.180	77.214	31.765	5	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Residencia Legal	Nº de transmisiones de datos	España	288.844	535.385	375.607	323.696	94.878	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Titulaciones oficiales	Nº de transmisiones de datos	España	384.886	780.830	1.519.887	334.367	84.224	14.190	4.283	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Registros Civiles	Nº de transmisiones de datos	España	17.362.514	3.046.232	1.979.091	1.252.472	38.587	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Transmisiones de datos - Antecedentes	Nº de transmisiones de datos	España	435.112	1.168.999	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Elaboración propia	Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos
Servicios Intermediados	Nº de servicios disponibles en plataforma	España	83	78	66	49	33	30	19	19	13	Elaboración propia	Datos de administración en Plataforma de Intermediación de Datos.

Interoperabilidad													
Cambio de domicilio	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Ciudadanos usuarios del servicio	Nº de ciudadanos	España	21.968	39.744	39.544	38.311	29.366	29.173	25.042	30.956	20.575	Elaboración propia	Estadísticas en Servicio de Cambio de Domicilio
Total de comunicaciones realizadas a los organismos receptores	Nº de comunicaciones realizadas	España	83.212	139.875	147.973	140.371	100.987	54.301	36.070	30.956	22.133	Elaboración propia	Estadísticas en Servicio de Cambio de Domicilio
Interconexión de Registros (SIR)	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Registros Intercambiados entre AAPP a través de SIR	Nº de registros	España	875.909	1.323.143	871.838	480.566	146.997	7.383	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas en Sistema de Interconexión de Registros (SIR)
CTT-Centro de Transferencia de Tecnología	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Soluciones disponibles para su reutilización	Nº de Soluciones	España	343	342	329	303	265	198	184	109	84	Elaboración propia	Datos de administración del Centro de Transferencia de Tecnología
Usuarios registrados de las AAPP	Nº de usuarios	España	6.725	6.369	5.195	4.233	3.640	3.095	2.440	1.646	867	Elaboración propia	Datos de administración del Centro de Transferencia de Tecnología

## Uso de servicios comunes

Plataforma @firma	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Apliaiones usuarias	Nº de aplicaciones	España	1.521	1.480	1.399	1.314	1.237	1.168	1.019	718	532	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma @firma en la nube de SARA. No incluye información de las plataformas federadas.
Transacciones	Nº de Transacciones	España	167.750.894	354.816.474	291.824.395	124.038.310	91.859.080	85.389.280	66.808.728	28.920.864	14.458.488	Elaboración propia	Estadísticas de la Plataforma @firma en la nube de SARA. No incluye información de plataformas federadas.
CL@VE	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Usuarios registrados	Nº de usuarios	España	4.534.334	3.355.140	1.666.903	111.880	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma Cl@ve
Total de Autenticaciones	Nº de transacciones	España	5.134.569	6.087.091	971.112	12.220	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma Cl@ve
Autenticaciones mediante cl@ve PIN	Nº de transacciones	España	242.722	312.116	91.121	1.781	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma Cl@ve
Autenticaciones mediante cl@ve Permanente	Nº de transacciones	España	1.031.919	1.452.090	146.967	4.564	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma Cl@ve
Autenticaciones mediante @firma	Nº de transacciones	España	3.858.887	4.442.366	732.694	5.875	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de la Plataforma Cl@ve
TS@ - Sellado de tiempo	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Aplicaciones usuarias	Nº de aplicaciones	España	384	377	349	308	262	217	144	76	17	Elaboración propia	Datos de administración en Plataforma TS@
Transacciones	Nº de transacciones	España	28.234.682	60.084.065	40.215.777	19.791.392	14.790.195	20.075.126	18.165.308	17.541.638	13.149.534	Elaboración propia	Estadísticas de la plataforma TS@

## Uso de servicios comunes

VALIDE	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Validaciones de certificados	Nº de validaciones	España	66.750	143.985	150.480	120.869	57.934	48.064	43.376	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas de VALIDE
Validaciones de firmas	Nº de validaciones	España	109.621	237.513	181.190	110.247	67.706	74.094	73.059	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas de VALIDE
Notificaciones electrónicas	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Direcciones Electrónicas habilitadas	Nº de direcciones	España	1.372.979	1.284.989	1.155.573	1.033.846	907.318	752.618	362.554	115.831	77.574	Elaboración propia	Direcciones electrónicas habilitadas <a href="http://notificaciones.060.es">http://notificaciones.060.es</a>
Notificaciones Electrónicas enviadas	Nº de notificaciones enviadas	España	5.083.247	11.065.573	11.355.620	11.326.105	10.127.845	10.028.816	3.399.304	261.135	353.534	Elaboración propia	Notificaciones registradas como enviadas en <a href="http://notificaciones.060.es">http://notificaciones.060.es</a>
Inscripción en pruebas selectivas	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Unidades Integradas	Nº de unidades	España	38	31	27	24	21	13	13	11	11	Elaboración propia	Datos de administración de IPS
Convocatorias gestionadas	Nº de convocatorias	España	265	189	150	100	56	0	54	25	72	Elaboración propia	Datos de administración de IPS
REÚNETE	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Reuniones virtuales mantenidas	Nº de reuniones virtuales	España	1.411	3.042	2.427	1.905	1.627	665	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de REÚNETE
Equipos conectados a las reuniones virtuales	Nº de equipos (PCs, MCUs, tablets, etc.)	España	5.545	13.371	12.066	9.086	7.293	2.477	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Datos de administración de REÚNETE
PLATA - Plataforma de traducción automática	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Páginas traducidas en PLATA	Nº de Páginas	AGE	6.848.893	18.079.243	9.514.882	6.907.622	305.253	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas recogidas en PLATA
FACe - Punto General de Entrada de Facturas electrónicas	Unidades	Ámbito	Mayo 2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	Fuente	Metodología
Facturas tramitadas	Nº de Facturas	AGE	3.702.610	7.882.585	6.010.928	884	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Elaboración propia	Estadísticas recogidas por FACe