

Uso de los servicios								
Uso directo de servicios	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% de ciudadanos entre 16 y 74 años	España		32%	30%	29%	Eurostat	Encuesta
Empresas	% empresas	España		67%	65%	64%	Eurostat	Encuesta
Tramitación electrónica de servicios								
Uso de los servicios	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	62%	57%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia	Datos medidos por Ministerios y Organismos en sedes electrónicas
Empresas	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	91%	87%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia	Datos medidos por Ministerios y Organismos en sedes electrónicas
Volumen de tramitación de procedimientos y servicios adaptados Ley 11/2007 en AGE	% de tramitación de procedimientos y servicios adaptados sobre total de la AGE	AGE	98%	98%	96%	Sin Datos	Elaboración propia	Datos facilitados por Ministerios y Organismos

(1) Cambio metodológico 2010

Calidad de los servicios									
Satisfacción de los ciudadanos	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología	
Valoración ciudadana	% ciudadanos de 18 años y más satisfechos o muy satisfechos con los servicios	España	78%	84%	Sin Datos	82%	AEVAL	Encuesta	
Valoración de empresas	Servicios electrónicos de AAPP mejor que privados	España	38%	36%	35%	Sin Datos	AMETIC/EVERIS	Encuesta	
	Servicios electrónicos privados mejor que AAPP	España	21%	20%	17%	Sin Datos	AMETIC/EVERIS	Encuesta	
Madurez de los servicios									
	Unidades	Ambito	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Ciudadanos	Nivel de desarrollo	España	Sin Datos	Sin Datos	97%	85%	77%	Comisión Europea	Evaluación web de 20 servicios básicos
Empresas	Nivel de desarrollo	España	Sin Datos	Sin Datos	100%	94%	93%	Comisión Europea	Evaluación web de 20 servicios básicos
Procedimientos y servicios adaptados Ley 11/2007 en AGE	% de procedimientos	AGE	92%	92%	92%	83%	19%	Elaboración propia	Datos facilitados por Ministerios y Organismos
Disponibilidad de procedimientos y servicios en CCAA	% de disponibilidad de servicios en CCAA	CCAA	80%	78 %	77%	72%	67%	Fundación Orange	Evaluación web de 26 servicios principales de CCAA
Disponibilidad de procedimientos y servicios en EELL	% de disponibilidad de servicios en EELL	EELL	76%	72 %	Sin Datos	Sin Datos	Sin Datos	Fundación Orange	Evaluación web de servicios principales de EELL
Accesibilidad									
	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología	
Administración General del Estado	% portales que cumplen prioridades 1 y 2 de accesibilidad	AGE	41%	35%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web	
	% portales que cumplen prioridad 1 de accesibilidad	AGE	80%	77%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web	
Comunidades Autónomas	% portales que cumplen prioridades 1 y 2 de accesibilidad	CCAA	23%	12%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web	
	% portales que cumplen prioridades 1 de accesibilidad	CCAA	79%	71%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web	

Interoperabilidad									
Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas	Unidades	Ámbito	2012 septiembre	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Comunidades Autónomas conectadas	Número de CCAA con conexión	España	19	19	19	19	19	Elaboración propia	Conexiones registradas
Municipios conectados	Número de EELL con conexión	España	3.708	3.603	2.826	1.849	1.086	Elaboración propia	Conexiones registradas
Cobertura de población	% de población con EELL conectada	España	90%	85%	75%	65%	52%	Elaboración propia	Conexiones registradas
Identificación Electrónica									
Unidades	Ámbito	2012 septiembre	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología	
Ciudadanos con DNle	Millones de DNle emitidos	España	30.705.750	26.852.858	20.010.000	13.800.000	7.900.000	Ministerio de Interior	Registro de DNle emitidos
Empresas que utilizan firma digital	% de empresas	España	71%	63%	56%	53%	50%	INE	Encuesta
Validaciones de firma e identidad electrónica	Número de validaciones en años realizadas en Plataforma de Validación	España	49.841.521	66.808.740	28.920.863	14.458.488	9.340.423	Elaboración propia	Consulta registradas en Plataforma de Validación @firma
Notificaciones Electrónicas									
Unidades	Ámbito	2012 septiembre	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología	
Direcciones Electrónicas Habilitadas	Nº de Direcciones totales	España	622.917	362.554	115.252	77.574	50.546	Elaboración propia	Direcciones Electrónicas Habilitadas activas
Notificación Electrónicas enviadas	Notificaciones enviadas en año	España	6.351.120	3.399.304	261.108	353.534	351.952	Elaboración propia	Notificaciones registradas como enviadas
Centro de Transferencia de Tecnología									
Unidades	Ámbito	2012 septiembre	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología	
Iniciativas y aplicaciones disponibles	Nº de iniciativas y aplicaciones disponibles	España	197	181	110	83	25	Elaboración propia	Datos de Administración de Centro de Transferencia de Tecnología
Usuarios registrados	Usuarios de las AAPP registrados	España	2.899	2.418	1.715	835	310	Elaboración propia	Datos de Administración de Centro de Transferencia de Tecnología