

## Los ciudadanos y la Administración Electrónica: La importancia estratégica de las campañas de difusión

España es un país con una penetración de Internet y de sus servicios más sofisticados aún en fase de ascensión. Ello queda reflejado en la “Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares” realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en su edición de 2011. **Realizada en el segundo trimestre del año 2011, refleja el uso de los servicios Internet en el año 2010.** El 69,3% de la población entre 16 y 74 años es ya usuaria de Internet, sin embargo, **los servicios más sofisticados reflejan en todos los casos una población usuaria por debajo del 40%.** El hecho que los Servicios de Administración Electrónica gocen de un mayor número de usuarios que las Redes sociales o la Banca Electrónica<sup>1</sup>, refleja el efecto tractor de la primera sobre el resto, principalmente en las generaciones de mayor edad.

Servicio Internet	Servicios relacionados con viajes y alojamientos	Administración Electrónica	Participar en Redes Sociales	Banca Electrónica	Comercio Electrónico
% Población usuaria	39,2 %	39,1%	35,1%	28,2%	27,2%

La Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos el derecho a elegir el canal de relación con las Administraciones Públicas. En una relación hasta entonces asimétrica, en que la Administración fijaba las condiciones de entorno sin margen de decisión para el ciudadano, la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

<sup>1</sup> Los datos de población usuaria de Administración Electrónica y Comercio Electrónico es relativa a los últimos 12 meses, mientras los restantes son relativos a los últimos 3 meses.

señala un cambio en el balance de poder entre ambas partes de la relación, en favor del ciudadano.

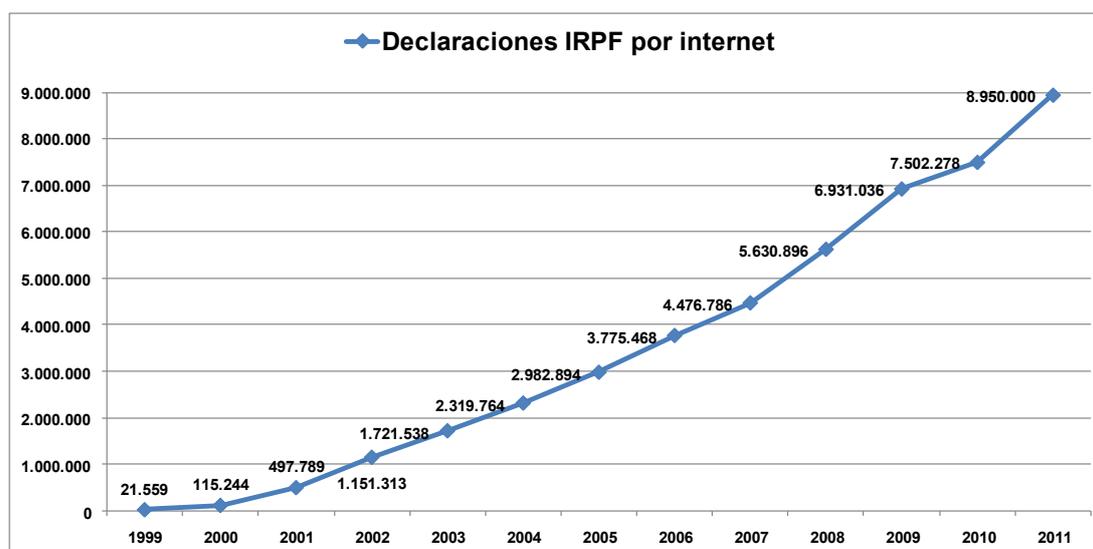
En el proceso de decisión sobre la elección de canal por parte de los ciudadanos para su relación con la Administración, el canal presencial parte de una posición de ventaja fruto de la tradición. Las Administraciones Públicas han de liderar el impulso del uso de Internet para vencer las lógicas resistencias sociales al cambio. Sólo **invirtiendo en la difusión de los servicios** es posible hacer la transición a una Administración digital y obtener las ventajas sociales de la misma para el país.

Las campañas de difusión de la Administración Electrónica como palanca de crecimiento del uso figuran entre las medidas recomendadas por los organismos internacionales (OECD, Comisión Europea, Naciones Unidas). Siguiendo esta estrategia, la Secretaría de Estado de Función Pública realizó en el primer semestre de 2011 la campaña de fomento del uso “**20 servicios más destacados**”, cuya web ha registrado en sus primeros seis meses más de 1,3 millones de visitas.

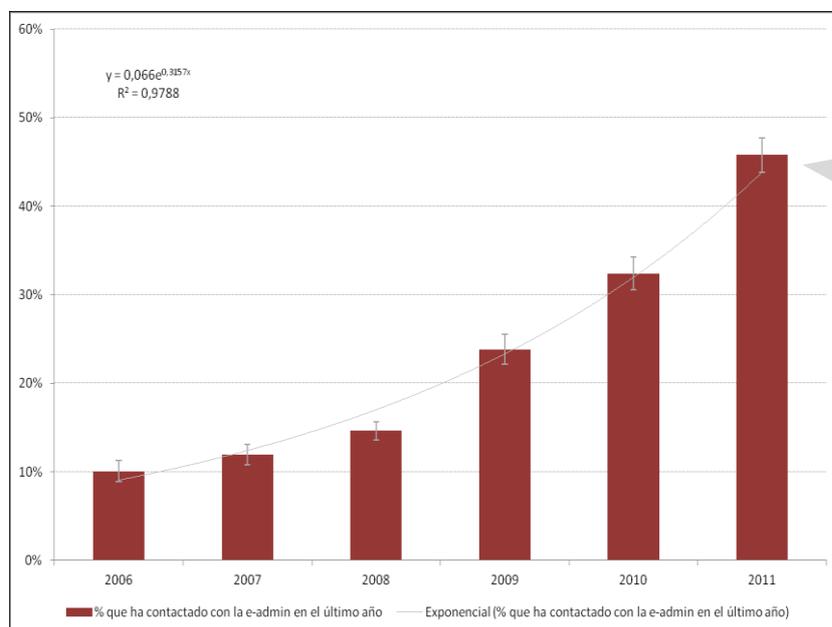


Adicionalmente a esta campaña de carácter extraordinario, los meses de Mayo y Junio se lleva a cabo la habitual campaña de fomento del uso de medios electrónicos para **presentar la Declaración del IRPF**. En este ámbito, 2011 ha sido un año

especialmente significativo. Con respecto al año 2010 se ha registrado un **incremento de más de un millón y medio de declaraciones del IRPF presentadas por Internet**, un total de 8.950.000. Hay que tener en cuenta, además, que uno de los elementos que han impulsado este progreso ha sido la posibilidad de presentar el IRPF con un código específico proporcionado por la AEAT, lo que ha permitido incrementar el colectivo de personas usuarias de este servicio electrónico.



El **efecto de las campañas de difusión** mencionadas puede apreciarse comparando los resultados de la encuesta realizada por el INE con la encuesta “La importancia de los servicios públicos en el bienestar de los ciudadanos” realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) para la Agencia de Evaluación de los Servicios Públicos (AEVAL). Dicha encuesta se realizó en el **tercer trimestre de 2011**, reflejando por tanto el impacto de las campañas de IRPF y “20 servicios más destacados” sobre el uso global de la Administración Electrónica en España. De acuerdo con el CIS, se ha alcanzado ya una cota de utilización del 45% de la población.



El uso de la e-administración continúa creciendo en 2011

Además de un sustancial incremento de uso directo respecto al 2010, la encuesta del CIS sigue reflejando el fenómeno del uso indirecto de la Administración Electrónica. Alrededor del 15% de la población no usuaria de Internet es consciente de la intermediación de un tercero en su lugar ante las Administraciones Públicas a través de Internet. Ello eleva el uso de la Administración Electrónica, como suma de uso directo e indirecto por encima del 50%, coincidiendo este dato con los estudios sobre el volumen de tramitación electrónica frente a presencial en la Administración General del Estado realizados por el Observatorio de Administración Electrónica.

Si bien ambos instrumentos medición mencionados, encuesta del INE y CIS son distintos en objetivo (análisis de la Sociedad de la Información frente a análisis de los Servicios Públicos) y consecuentemente difieren en las preguntas realizadas, sus márgenes probabilísticos no difieren de forma estadística significativa. La conclusión, por tanto, es un uso creciente de la Administración Electrónica por parte de los ciudadanos, teniendo como punto de salto anual en el crecimiento la campaña de Declaración del IRPF.