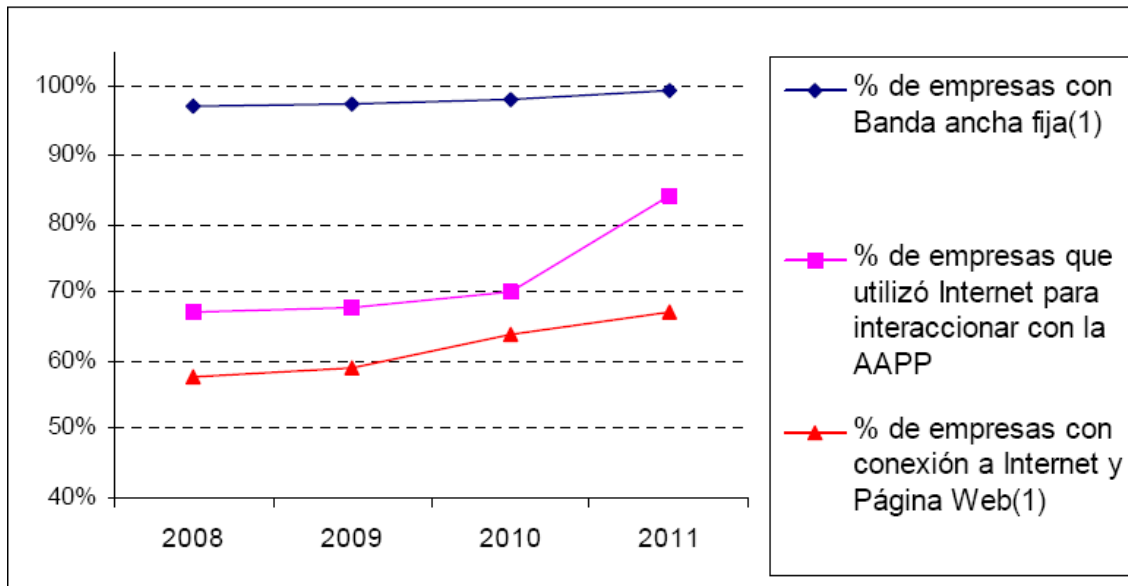


Los Servicios de Administración Electrónica y las Empresas en España

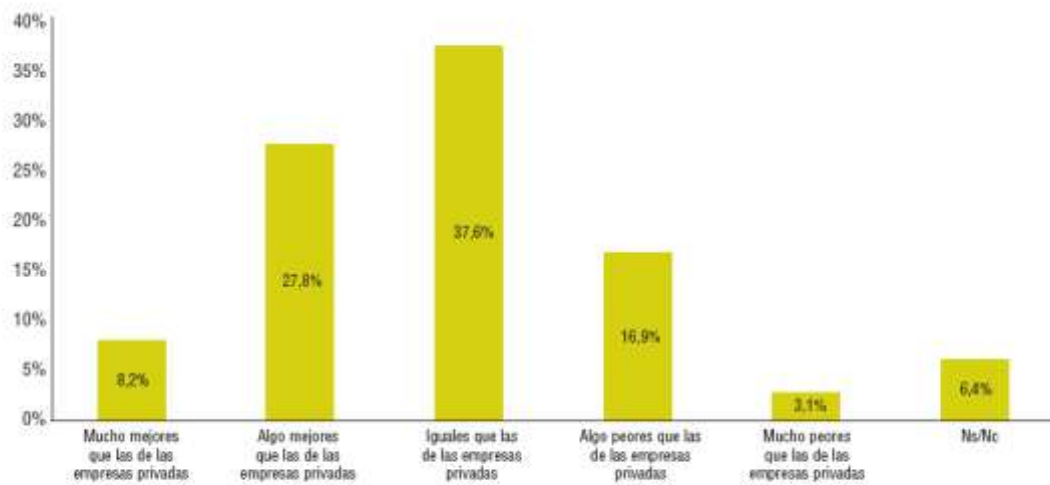
La aprobación de la Ley 11/2007 tuvo como objetivo principal hacer realidad el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. El reto de satisfacer plenamente la oferta de servicios y procedimientos en línea, ha tenido como resultado que más del 90% pueda gestionarse completamente por este canal, equivalente al 99% de la tramitación. Los restantes servicios y procedimientos pueden ser iniciados a través de los Registros Electrónicos de los organismos. En lo referente a las Comunidades Autónomas, la Fundación Orange estima la disponibilidad de servicios públicos electrónicos en un 78%.

La plena oferta de servicios comienza a tener su impacto sobre el crecimiento de la demanda. De acuerdo a los datos publicados por el INE, los servicios de Administración Electrónica son utilizados ya por el 84% de las empresas de más de 10 empleados que disponen de conexión a Internet. El nivel de uso alcanzado por este tipo de empresas supone un aumento del 14% respecto a la medición de 2010. El porcentaje de empresas que tienen conexión a internet es el 97,4% (0.2% de incremento sobre el dato de 2010), con lo que el uso neto de la Administración Electrónica por parte de las empresas de más de 10 empleados se situaría en el entorno del 81%.



En lo referente a las empresas de menos de 10 empleados, el incremento de uso de la Administración Electrónica ha sido también significativo. En la medición realizada en el año 2010, el uso de los Servicios de Administración Electrónica por este tipo de empresas se estimaba en un 39,8% de aquellas que disponían de conexión a Internet (58,1%). Los datos publicados por el INE en 2011 indican que el 62,5% de las empresas de menos de 10 empleados con conexión a Internet (64,1%) han hecho uso de la Administración Electrónica el año anterior.

El incremento de uso de la Administración Electrónica ha de basarse en la mejora continua del nivel de servicio de las sedes electrónicas, el cuál es apreciado de modo positivo por las empresas. De acuerdo con los datos facilitados por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, la percepción del nivel de servicio obtenida en páginas web de Administraciones Públicas comparándola con aquellas pertenecientes a empresas privadas, el 37,6% que visita estas páginas considera que tienen la misma calidad y prestaciones. Asimismo, un 36% opina que son mejores que las privadas, frente al 20% que las califica como peores.



Fuente: AMETIC / Red.es / everis – Encuesta a empresas