

Uso de los servicios									
Uso directo de servicios	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% de ciudadanos entre 16 y 74 años	España		32%	30%	29%	3%	Eurostat	Encuesta
Empresas	% empresas	España		67%	65%	64%	3%	Eurostat	Encuesta
Tramitación electrónica de servicios	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	Sin Datos	51%	Sin Datos	Sin Datos	N/A	Elaboración propia	Datos medidos por Ministerios y Organismos en sedes electrónicas
Empresas	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	Sin Datos	82%	Sin Datos	Sin Datos	N/A	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	N/A	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	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Valoración ciudadana	% ciudadanos de 18 años y más satisfechos o muy satisfechos con los servicios	España	78%	84%	Sin Datos	82%	-4%	AEVAL	Encuesta
Madurez de los servicios	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Ciudadanos	Nivel de desarrollo	España	Sin Datos	97%	85%	77%	20%	Comisión Europea	Evaluación web de 20 servicios básicos
Empresas	Nivel de desarrollo	España	Sin Datos	100%	94%	93%	7%	Comisión Europea	Evaluación web de 20 servicios básicos
Procedimientos y servicios adaptados Ley 11/2007 en AGE	% de procedimientos	AGE	92%	92%	83%	19%	73%	Elaboración propia	Datos facilitados por Ministerios y Organismos
Disponibilidad de procedimientos y servicios en CCAA	% de disponibilidad de servicios en CCAA	CCAA	Sin Datos	77%	72%	67%	10%	Fundación Orange	Evaluación web de 26 servicios principales de CCAA
Accesibilidad	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Administración General del Estado	% portales que cumplen prioridades 1 y 2 de accesibilidad	AGE	41%	35%	Sin Datos	Sin Datos	6%	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web
	% portales que cumplen prioridad 1 de accesibilidad	AGE	80%	77%	Sin Datos	Sin Datos	3%	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web
Comunidades Autónomas	% portales que cumplen prioridades 1 y 2 de accesibilidad	CCAA	23%	12%	Sin Datos	Sin Datos	11%	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web
	% portales que cumplen prioridades 1 de accesibilidad	CCAA	79%	71%	Sin Datos	Sin Datos	8%	Elaboración propia	Observatorio de accesibilidad web

### Tramitaciones electrónicas en servicios más destacados

Administración General del Estado	Unidades	Ambito	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Certificados catastrales	Certificados emitidos por medios electrónicos	España	Sin datos	4.736.771	4.455.073	4.127.537	15%	DG del Catastro - MEH	Tramitaciones Registradas
Declaraciones IRPF	Declaraciones IRPF tramitadas por medios electrónicos	España	Sin datos	7.518.421	6.931.036	5.630.896	34%	AEAT	Tramitaciones Registradas
Declaraciones IVA	Declaraciones IVA tramitadas por medios electrónicos	España	Sin datos	15.636.385	15.542.122	9.091.073	72%	AEAT	Tramitaciones Registradas

Interoperabilidad										
Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas	Unidades	Ámbito	2012-feb.	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología
Comunidades Autónomas conectadas	Número de CCAA con conexión	España	19	19	19	19	19	N/A	Elaboración propia	Conexiones registradas
Municipios conectados	Número de EELL con conexión	España	3.707	3.603	2.826	1.849	1.086	241%	Elaboración propia	Conexiones registradas
Cobertura de población	% de población con EELL conectada	España	90%	85%	75%	65%	52%	38%	Elaboración propia	Conexiones registradas
Identificación Electrónica										
Unidades	Ámbito	2012-feb.	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología	
Ciudadanos con DNle	Millones de DNle emitidos	España	27.441.981	26.852.858	20.010.000	13.800.000	7.900.000	247%	Ministerio de Interior	Registro de DNle emitidos
Empresas que utilizan firma digital	% de empresas	España	63%	63%	56%	53%	50%	13%	INE	Encuesta
Validaciones de firma e identidad electrónica	Número de validaciones en años realizadas en Plataforma de Validación	España	6.733.878	66.808.740	28.920.863	14.458.488	9.340.423	-28%	Elaboración propia	Consulta registradas en Plataforma de Validación @firma
Notificaciones Electrónicas										
Unidades	Ámbito	2012-feb.	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología	
Direcciones Electrónicas Habilitadas	Nº de Direcciones totales	España	404.924	362.554	38.252	26.983	10.644	3.704%	Elaboración propia	Direcciones Electrónicas Habilitadas activas
Notificación Electrónicas enviadas	Notificaciones enviadas en año	España	701.973	3.399.304	261.108	353.534	351.952	99%	Elaboración propia	Notificaciones registradas como enviadas
Centro de Transferencia de Tecnología										
Unidades	Ámbito	2012-feb.	2011	2010	2009	2008	Variación en periodo	Fuente	Metodología	
Iniciativas y aplicaciones disponibles	Nº de iniciativas y aplicaciones disponibles	España	190	181	110	83	25	660%	Elaboración propia	Datos de Administración de Centro de Transferencia de Tecnología
Usuarios registrados	Usuarios de las AAPP registrados	España	2.442	2.418	1.715	835	310	688%	Elaboración propia	Datos de Administración de Centro de Transferencia de Tecnología