

## Uso de los servicios

Uso directo de servicios	Unidades	Ámbito	2010	2009	2008	Variación en período	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 (1)

  

Tramitación electrónica de servicios	Unidades	Ámbito	2010	2009	2008	Variación en período	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	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	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%	96%	Sin Datos	N/A	Elaboración propia	Datos facilitados por Ministerios y Organismos

## Calidad de los servicios

Satisfacción de los ciudadanos	Unidades	Ámbito	2010	2009	2008	Variación en período	Fuente	Metodología
Valoración ciudadana	% ciudadanos mayores de 18 años satisfechos o muy satisfechos con los servicios	España	84%	Sin Datos	82%	2%	AEVAL	Encuesta

  

Madurez de los servicios	Unidades	Ámbito	2010	2009	2008	Variación en período	Fuente	Metodología
Ciudadanos	Nivel de desarrollo	España	97%	85%	77%	20%	Comisión Europea	Evaluación web de 20 servicios básicos
Empresas	Nivel de desarrollo	España	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%	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	77%	72%	67%	10%	Fundación Orange	Evaluación web de 26 servicios principales de CCAA

(1) Cambio metodológico 2010

## Habilitadores de los servicios

Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas	Unidades	Ámbito	2011- mayo	2010	2009	2008	Variación en período	Fuente	Metodología
--	----------	--------	------------	------	------	------	----------------------	--------	-------------

Comunidades Autónomas conectadas	Número de CCAA con conexión	España	19	19	19	19	N/A	Elaboración propia	Conexiones registradas
Municipios conectados	Número de EELL con conexión	España	2.908	2.826	1.849	1.086	168%	Elaboración propia	Conexiones registradas
Cobertura de población	% de población con EELL conectada	España	79%	75%	65%	52%	27%	Elaboración propia	Conexiones registradas

Identificación Electrónica	Unidades	Ámbito	2011- mayo	2010	2009	2008	Variación en período	Fuente	Metodología
----------------------------	----------	--------	------------	------	------	------	----------------------	--------	-------------

Ciudadanos con DNle	Millones de DNle emitidos	España	23.000.000	20.010.000	13.800.000	7.900.000	191%	Ministerio de Interior	Registro de DNle emitidos
Empresas que utilizan firma digital	% de empresas	España	N/A	56%	53%	50%	6%	INE	Encuesta
Validaciones de firma e identidad electrónica	Número de validaciones en año realizadas en Plataforma de Validación	España	34.304.187	28.920.863	14.458.488	9.340.423	267%	Elaboración propia	Consulta registradas en Plataforma de Validación @firma

Notificación Electrónica	Unidades	Ámbito	2011- mayo	2010	2009	2008	Variación en período	Fuente	Metodología
--------------------------	----------	--------	------------	------	------	------	----------------------	--------	-------------

Direcciones Electrónicas Habilitadas	Nº de Direcciones totales	España	144.727	38.252	26.983	10.644	549%	Elaboración propia	Direcciones Electrónicas Habilitadas activas
Notificación Electrónicas enviadas	Total enviadas hasta mayo	España	783.528	261.108	353.534	351.952	48%	Elaboración propia	Notificaciones registradas como enviadas