

| Uso de los servicios | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|---|
| Uso directo de los servicios | Unidades | Ámbito | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Ciudadanos | % de ciudadanos entre 16 y 74 años | España | ND* | ND* | 49,4% | 49,0% | 43,5% | 44,7% | 32% | 30% | 29% | INE | Encuesta - Datos recogidos de enero a junio de un año. Se refleja como los datos existentes a finales del año anterior. |
| Empresas | % empresas | España | ND* | 91,3% | 93,0% | 91,1% | 90,1% | 85,1% | 84% | 70,1% | 67,8% | INE | Encuesta - Datos recogidos hasta enero de un año. Se refleja como los datos existentes a finales del año anterior. |
| Tramitación electrónica de servicios | | | | | | | | | | | | | |
| Uso de los servicios | Unidades | Ámbito | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Volumen de tramitación electrónica | % tramitación electrónica frente a presencial | AGE | ND* | 81,8% | 79% | 75,9% | 74,3% | 73% | Sin datos | Sin Datos | Sin Datos | Elaboración propia SIA | Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto. |
| Volumen de tramitación electrónica de servicios ofrecidos a ciudadanos | % tramitación electrónica frente a presencial | AGE | ND* | 73,4% | 67% | 64,8% | 64,2% | 62% | 57% | Sin Datos | Sin Datos | Elaboración propia SIA | Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto. |
| Volumen de tramitación electrónica de servicios ofrecidos a empresas | % tramitación electrónica frente a presencial | AGE | ND* | 98,7% | 96% | 93,9% | 91,2% | 91% | 87% | Sin Datos | Sin Datos | Elaboración propia SIA | Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto. |
| Identificación electrónica | | | | | | | | | | | | | |
| Uso de los servicios | Unidades | Ámbito | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Empresas que utilizan firma digital | % de empresas | España | ND* | 75,1% | 68% | 70,7% | 71,8% | 70,7% | 62,8% | 55,7% | 52,8% | INE/ONTSI | Encuesta - Datos recogidos hasta enero de un año. Se reflejan como los datos existentes a finales del año anterior. |
| Punto de Acceso General • PAG | | | | | | | | | | | | | |
| Uso de los servicios | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Visitas al portal Punto de Acceso General • PAG ⁽¹⁾ | Nº de visitas | España | 2.550.097 | 3.385.822 | 3.260.426 | 4.557.671 | 5.468.244 | 7.129.141 | 5.684.934 | 5.185.190 | Sin Datos | Elaboración propia | Análisis de estadísticas web. |

⁽¹⁾ El Punto de Acceso General • PAG - www.administracion.gob.es - entró en funcionamiento el 29/10/2014 sustituyendo al portal 060. La serie histórica considera los dos portales conjuntamente.

ND* - Indica que a la fecha de generación del boletín ese dato aún no está disponible.

Sin datos - Indica que para la fecha mostrada no se estaba realizando una recogida de datos estadísticos.

No aplica - Indica que para la fecha mostrada no estaba en producción el servicio indicado.

Los datos suministrados para un año o un mes indican el valor al finalizar ese año o mes. En el caso de encuestas oficiales o informes externos esto puede variar.

Los datos de SIA son provisionales, tienen un periodo de consolidación de 6 meses.

Todos los datos de elaboración propia tienen un periodo de consolidación de tres meses.

| Calidad de los servicios | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------|------|----------------------|-----------|-----------|------|------|-----------|-----------|-----------|--|--|
| Satisfacción de los ciudadanos | Unidades | Ámbito | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con los servicios electrónicos | % ciudadanos de 18 años y más | España | ND* | 75% | 75% | 78% | 81% | 78% | 79% | Sin Datos | 78% | Informe AEVAL sobre calidad de los servicios | Encuesta |
| Disponibilidad de servicios electrónicos | Unidades | Ámbito | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Disponibilidad de procedimientos y servicios en AGE (según número de procedimientos) ⁽²⁾ | % de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente | AGE | ND* | 89% | 89% | 92% | 92% | 92% | 92% | 83% | 19% | Elaboración propia SIA | Datos facilitados por Ministerios y Organismos sobre el total de procedimientos existentes. |
| Disponibilidad de procedimientos y servicios en AGE (según volumen de tramitación) | % de tramitación de procedimientos que tienen disponible la opción electrónica | AGE | ND* | 99% | 99% | 99% | 98% | 98% | 98% | 96% | Sin Datos | Elaboración propia SIA | Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas. |
| Disponibilidad de procedimientos y servicios en CCAA | % de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente | CCAA | ND* | ND* | 62% | 54% | 62% | 52% | 40% | Sin datos | Sin datos | CAE-Informe Administración Electrónica en las CCAA | Propia detallada en el informe. Datos medidos por las Comunidades Autónomas sobre el total de procedimientos existentes. |
| Disponibilidad de procedimientos y servicios en EELL | % de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente | EELL | ND* | Sin datos | Sin datos | Sin datos | 66% | 76% | 72% | Sin Datos | Sin Datos | Fundación Orange | Evaluación web de servicios principales de EELL. Datos recogidos en enero-Mayo de un año. Se refleja como los datos a finales del año anterior. |
| Disponibilidad de procedimientos y servicios en Universidades ⁽³⁾ | % servicios de gestión que se prestan vía web | Universidades | ND* | 22,3% ⁽³⁾ | 48,4% | 43% | 39% | 34% | Sin datos | Sin datos | Sin datos | UNIVERSITIC CRUE | Propia detallada en el informe. Se tiene en cuenta un catálogo de 64 servicios de gestión que se prestan vía web incorporando elementos de Administración electrónica. |

| Reutilización de la Información del Sector Público - RISP | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|--------|-----------|---------|---------|---------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|--|
| Portal datos.gob.es | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Datasets (conjuntos de datos) disponibles para su reutilización | Nº de datasets | España | 11.108 | 9.003 | 6.800 | 1.579 | 480 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas recogidas en el portal datos.gob.es |
| Organismos proveedores de datasets | Nº de organismos | España | 94 | 93 | 78 | 98 | 43 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas recogidas en el portal datos.gob.es |
| Visitas al portal datos.gob.es | Nº de visitas | España | 209.260 | 405.971 | 236.588 | 133.147 | 78.766 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Análisis de estadísticas web. |

⁽²⁾ En 2014 se ha realizado una revisión interadministrativa de procedimientos incrementándose el número de estos en SIA.

⁽³⁾ En 2015 se han modificado sustancialmente los indicadores recogidos en UNIVERSITIC cambiando además los datos de análisis de 7 procedimientos a 64 servicios de gestión

Interoperabilidad

| Red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas - Red SARA | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
|--|---|--------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------------|---|
| Comunidades Autónomas conectadas | Número de CCAA con conexión | España | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | Elaboración propia | Conexiones registradas |
| Municipios conectados | Número de EELL con conexión | España | 4.000 | 4.000 | 3.999 | 3.710 | 3.708 | 3.603 | 2.827 | 1.849 | 1.086 | Elaboración propia | Conexiones registradas |
| Cobertura de población | % de población con EELL conectada | España | 93,2% | 93,2% | 93,19% | 90,35% | 90,35% | 85,2% | 75% | 65% | 52% | Elaboración propia | Conexiones registradas |
| Plataforma de Intermediación de datos | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Total de transmisiones de datos realizadas | Nº de transmisiones de datos | España | 18.726.213 | 53.596.776 | 37.136.924 | 29.843.261 | 24.821.207 | 16.471.155 | 16.182.234 | 15.195.862 | 4.110.908 | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Identidad | Nº de transmisiones de datos | España | 8.373.886 | 33.136.937 | 21.287.170 | 21.163.508 | 20.103.274 | 14.004.174 | 13.674.853 | 13.236.523 | 3.914.538 | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Residencia | Nº de transmisiones de datos | España | 4.271.431 | 8.915.025 | 7.954.243 | 6.168.713 | 2.674.595 | 2.306.283 | 2.507.381 | 1.959.339 | 196.370 | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Datos tributarios | Nº de transmisiones de datos | España | 674.410 | 1.057.664 | 805.658 | 768.482 | 204.680 | 19.885 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Prestaciones públicas, IT y maternidad | Nº de transmisiones de datos | España | 1.701.782 | 3.943.687 | 3.437.469 | 387.139 | 5.031 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Datos de afiliación a la Seguridad Social | Nº de transmisiones de datos | España | 419.183 | 865.501 | 789.465 | 612.462 | 668.095 | 62.744 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Datos de desempleo | Nº de transmisiones de datos | España | 514.943 | 893.641 | 658.387 | 434.630 | 99.398 | 73.781 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Datos catastrales | Nº de transmisiones de datos | España | 406.307 | 565.772 | 272.180 | 77.214 | 31.765 | 5 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Residencia Legal | Nº de transmisiones de datos | España | 161.821 | 375.607 | 323.696 | 94.878 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Titulaciones oficiales | Nº de transmisiones de datos | España | 256.306 | 1.519.887 | 334.367 | 84.224 | 14.190 | 4.283 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Registros Civiles | Nº de transmisiones de datos | España | 951.035 | 1.979.091 | 1.252.472 | 38.587 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Transmisiones de datos - Antecedentes | Nº de transmisiones de datos | España | 448.733 | Sin datos | Sin datos | Sin datos | Sin datos | Sin datos | Sin datos | Sin datos | Sin datos | Elaboración propia | Estadísticas en Plataforma de Intermediación de Datos |
| Servicios Intermediados | Nº de servicios disponibles en plataforma | España | 76 | 66 | 49 | 33 | 30 | 19 | 19 | 13 | 8 | Elaboración propia | Datos de administración en Plataforma de Intermediación de Datos. |

| Interoperabilidad | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|--------|-----------|---------|---------|---------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|---|
| Cambio de domicilio | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Ciudadanos usuarios del servicio | Nº de ciudadanos | España | 16.000 | 39.544 | 38.311 | 29.366 | 29.173 | 25.042 | 30.956 | 20.575 | 18.631 | Elaboración propia | Estadísticas en Servicio de Cambio de Domicilio |
| Total de comunicaciones realizadas a los organismos receptores | Nº de comunicaciones realizadas | España | 51.409 | 147.973 | 140.371 | 100.987 | 54.301 | 36.070 | 30.956 | 22.133 | 22.474 | Elaboración propia | Estadísticas en Servicio de Cambio de Domicilio |
| Interconexión de Registros (SIR) | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Registros Intercambiados entre AAPP a través de SIR | Nº de registros | España | 498.737 | 871.838 | 480.566 | 146.997 | 7.383 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas en Sistema de Interconexión de Registros (SIR) |
| CTT-Centro de Transferencia de Tecnología | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Soluciones disponibles para su reutilización | Nº de Soluciones | España | 338 | 329 | 303 | 265 | 198 | 184 | 109 | 84 | 25 | Elaboración propia | Datos de administración del Centro de Transferencia de Tecnología |
| Usuarios registrados de las AAPP | Nº de usuarios | España | 5.822 | 5.195 | 4.233 | 3.640 | 3.095 | 2.440 | 1.646 | 867 | 310 | Elaboración propia | Datos de administración del Centro de Transferencia de Tecnología |

Uso de servicios comunes

| Plataforma @firma | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
|---|---------------------|--------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------------|--|
| Apliacones usuarias | Nº de aplicaciones | España | 1.421 | 1.399 | 1.314 | 1.237 | 1.168 | 1.019 | 718 | 532 | 249 | Elaboración propia | Datos de administración de la Plataforma @firma en la nube de SARA. No incluye información de las plataformas federadas. |
| Transacciones | Nº de Transacciones | España | 131.192.078 | 291.824.395 | 124.038.310 | 91.859.080 | 85.389.280 | 66.808.728 | 28.920.864 | 14.458.488 | 9.340.423 | Elaboración propia | Estadísticas de la Plataforma @firma en la nube de SARA. No incluye información de plataformas federadas. |
| CL@VE | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Usuarios registrados | Nº de usuarios | España | 2.565.376 | 1.666.903 | 111.880 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de la Plataforma CL@ve |
| Total de Autenticaciones | Nº de transacciones | España | 1.833.225 | 971.112 | 12.220 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de la Plataforma CL@ve |
| Autenticaciones mediante cl@ve PIN | Nº de transacciones | España | 97.346 | 91.121 | 1.781 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de la Plataforma CL@ve |
| Autenticaciones mediante cl@ve Permanente | Nº de transacciones | España | 313.023 | 146.967 | 4.564 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de la Plataforma CL@ve |
| Autenticaciones mediante @firma | Nº de transacciones | España | 1.420.669 | 732.694 | 5.875 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de la Plataforma CL@ve |
| TS@ - Sellado de tiempo | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Aplicaciones usuarias | Nº de aplicaciones | España | 361 | 349 | 308 | 262 | 217 | 144 | 76 | 17 | 12 | Elaboración propia | Datos de administración en Plataforma TS@ |
| Transacciones | Nº de transacciones | España | 19.690.608 | 40.215.777 | 19.791.392 | 14.790.195 | 20.075.126 | 18.165.308 | 17.541.638 | 13.149.534 | 4.553.970 | Elaboración propia | Estadísticas de la plataforma TS@ |

Uso de servicios comunes

| VALIDE | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
|--|--|--------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|---|
| Validaciones de certificados | Nº de validaciones | España | 63.305 | 150.480 | 120.869 | 57.934 | 48.064 | 43.376 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas de VALIDE |
| Validaciones de firmas | Nº de validaciones | España | 100.537 | 181.190 | 110.247 | 67.706 | 74.094 | 73.059 | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas de VALIDE |
| Notificaciones electrónicas | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Direcciones Electrónicas habilitadas | Nº de direcciones | España | 1.203.795 | 1.155.573 | 1.033.846 | 907.318 | 752.618 | 362.554 | 115.831 | 77.574 | 50.546 | Elaboración propia | Direcciones electrónicas habilitadas http://notificaciones.060.es |
| Notificaciones Electrónicas enviadas | Nº de notificaciones enviadas | España | 4.810.153 | 11.355.620 | 11.326.105 | 10.127.845 | 10.028.816 | 3.399.304 | 261.135 | 353.534 | 351.952 | Elaboración propia | Notificaciones registradas como enviadas en http://notificaciones.060.es |
| Inscripción en pruebas selectivas | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Unidades Integradas | Nº de unidades | España | 28 | 27 | 24 | 21 | 13 | 13 | 11 | 11 | 10 | Elaboración propia | Datos de administración de IPS |
| Convocatorias gestionadas | Nº de convocatorias | España | 30 | 150 | 100 | 56 | 0 | 54 | 25 | 72 | 107 | Elaboración propia | Datos de administración de IPS |
| REÚNETE | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Reuniones virtuales mantenidas | Nº de reuniones virtuales | España | 1.332 | 2.427 | 1.905 | 1.627 | 665 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de REÚNETE |
| Equipos conectados a las reuniones virtuales | Nº de equipos (PCs, MCUs, tablets, etc.) | España | 6.305 | 12.066 | 9.086 | 7.293 | 2.477 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Datos de administración de REÚNETE |
| PLATA - Plataforma de traducción automática | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Páginas traducidas en PLATA | Nº de Páginas | AGE | 7.841.970 | 9.514.882 | 6.907.622 | 305.253 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas recogidas en PLATA |
| FACe - Punto General de Entrada de Facturas electrónicas | Unidades | Ámbito | Mayo 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Fuente | Metodología |
| Facturas tramitadas | Nº de Facturas | AGE | 3.070.377 | 6.010.928 | 884 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Elaboración propia | Estadísticas recogidas por FACe |