

## Midiendo el uso de la Administración Electrónica

### La clave para evaluar resultados de eficiencia

Incrementar el uso de los servicios de Administración Electrónica es, sin lugar a dudas, la clave para obtener todos los potenciales beneficios de ésta: Una mayor eficiencia de las Administraciones, reducción de la huella medioambiental del sector público y los incrementos de productividad en la Sociedad derivados de la simplificación administrativa. Las inversiones realizadas en Tecnologías de la Información por los poderes públicos sólo cobran sentido en la medida que contribuyen a hacer de la Administración Electrónica el eje central de las relaciones entre Administración y ciudadano.

La tradicional aproximación a la medición del uso de la Administración Electrónica ha estado basada en el paradigma de la extensión del uso rutinario de Internet a todos los ciudadanos. La Administración Electrónica sería, pues, uno más de los servicios presentes en Internet a disposición de sus usuarios, reflejándose la adopción de los servicios públicos electrónico en el uso directo de los mismos. Dicho uso directo es evaluado mediante encuestas y barómetros a los ciudadanos, en los cuáles se les pregunta por su uso de los distintos servicios disponibles en Internet, entre ellos la Administración Electrónica. De acuerdo con la última medición realizada por el INE<sup>1</sup>, la evaluación del uso de la Administración Electrónica siguiendo este modelo refleja cotas similares o superiores a la de otros servicios de parecida sofisticación como las Redes Sociales o la Banca Electrónica<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Ver "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

<sup>2</sup> En la tabla que acompaña esta nota, 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.

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%

Sin embargo, la evaluación del uso de la Administración Electrónica basándose en el paradigma del uso directo presenta limitaciones, que pueden llevar a un importante número de ciudadanos a desconocer su circunstancia de usuarios de la Administración Electrónica. De un lado, existe un fenómeno de intermediación formal e informal en el uso de la Administración Electrónica. Redes comerciales como las de los Gestores Administrativos realizan una buena parte de las transacciones con la Administración para empresas y la realización de trámites administrativos por Internet en nombre de familiares y amigos haciendo uso de sus credenciales digitales es también moneda común. De otro lado, la Administración es figura invisible para el ciudadano en ciertos servicios que presta por medios electrónicos. Así sucede, por ejemplo, en el actual modelo de obtención y renovación de la licencia para conducir vehículos, en el cual el trámite electrónico de envío de documentación a la Dirección General de Tráfico se realiza desde el Centro de Reconocimiento de Conductores que lleva a cabo el chequeo médico del solicitante.

Con el objetivo de realizar una más precisa estimación del uso real de la Administración Electrónica frente a los trámites presenciales, la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos y para el Impulso de la Administración Electrónica (DGMAPIE), inició en 2010 un programa para la recogida de datos de uso de ambos canales. Elemento tecnológico angular de este programa es el Sistema de Inventario Administrativo (SIA), que jugó también un rol central en el seguimiento del Plan de Acción para implementación de la Ley 11/2007, al constituirse en el primer inventario de los más de 2000 procedimientos y servicios que presta la Administración General del Estado y el grado de incorporación a los mismos de los medios electrónicos.

Siguiendo el mismo modelo utilizado para el seguimiento de la implementación de la Ley 11/2007, los Ministerios y organismos públicos facilitan a DGMPIE datos de uso por ambos canales de los 270 procedimientos y servicios más demandados por los ciudadanos, equivalente aproximadamente al 80% del volumen de transacciones con organismos públicos. La clasificación de estos datos en procedimientos y servicios destinados a empresas, ciudadanos o de destino mixto, permitió en 2010 aflorar por primera vez el uso real de la Administración Electrónica, y confirmar en 2011 la tendencia al crecimiento del uso. De los datos recogidos, se estima que la Administración General del Estado está próxima a alcanzar la tramitación electrónica de tres cuartas partes de sus procedimientos y servicios.

% TRÁMITES ELECTRÓNICOS ANUALES COMPARATIVA 2010 / 2011										
	1º TRM. 2010	2º TRM. 2010	3º TRM. 2010	4º TRI. 2011	2010 ANUAL	1º TRM. 2011	2º TRM. 2011	3º TRM. 2011	4º TRI. 2011	2011 ANUAL
Ciudadanos	63%	42%	58%	66%	57%	64%	46%	67%	69%	62%
Empresas	89%	88%	86%	83%	87%	91%	88%	92%	92%	91%
Mixto	28%	34%	48%	44%	39%	30%	63%	54%	49%	49%
Nº Total	70%	58%	69%	71%	67%	72%	67%	76%	76%	73%

Pasar de la evaluación del uso a la evaluación de su impacto y la propia extensión de la evaluación del uso a una mayor muestra, son los siguientes pasos para conocer cuál está siendo el impacto transformador de la Administración Electrónica en nuestro sector público.