

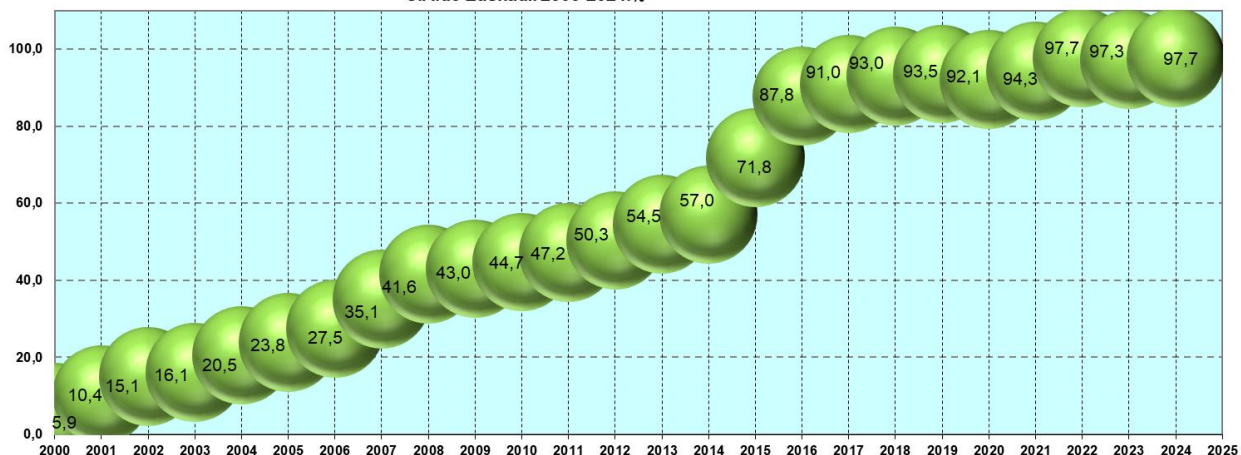
El 64,5 % de las personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi utilizó la administración electrónica en 2025

1. e-Administración en empresas
2. e-Administración en el sector primario
3. e-Administración en las administraciones públicas
4. e-Administración y personas
5. Enlaces al glosario y a otras estadísticas

1. e-Administración en empresas

El 61,3% de los establecimientos de la C.A. de Euskadi ha tramitado completamente un procedimiento electrónico a través de la administración electrónica

G.1.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año.
C.A.de Euskadi. 2000-2024.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

La práctica totalidad de los establecimientos de la C.A. de Euskadi, el 97,7 % (152.485 establecimientos en total), excepto el sector primario, el servicio doméstico y los organismos extraterritoriales, utilizaron la administración electrónica a lo largo de 2024¹, ya sea directamente o a través de terceros². En el caso de los de 10 empleos o más se situó en el 98,7 %, según datos de Eustat. La utilización o interacción va desde la obtención de información a bajarse formularios o teletramitar completamente un procedimiento o trámite.

Teniendo en cuenta los datos disponibles de los últimos 25 años se pueden distinguir varios periodos:

¹ Se indica el año de referencia de la información sobre utilización de la Administración Electrónica, no el de recogida, que es un año posterior.

² En la recogida de 2016 se añaden a los establecimientos usuarios que directamente ejecutan trámites, procedimientos o solamente se informan, los que utilizan a terceros para hacer esas tareas. En la de 2017 (resultados de 2016) se añaden los que sin tener internet utilizan la Administración Electrónica.

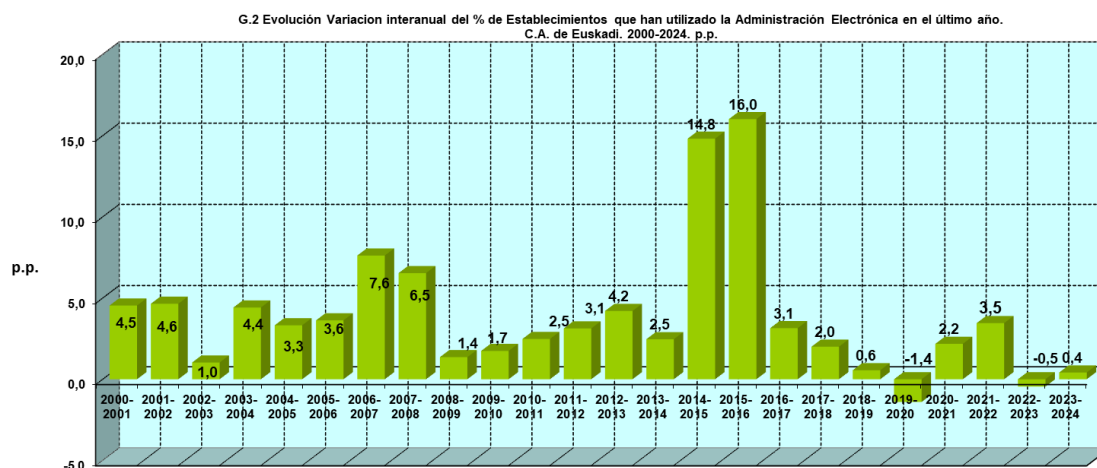
Entre 2000 y 2008 las empresas tendieron a aumentar el uso de la administración electrónica, concretamente aumentaron algo más de ocho veces su uso en este periodo.

De 2009 a 2013, en plena crisis económica, el crecimiento de la interacción con las administraciones a través de Internet se modera.

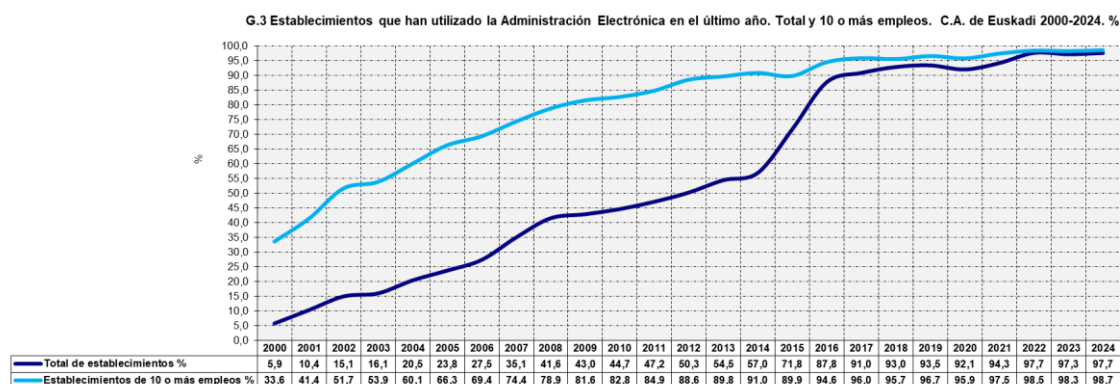
Los datos de 2015 y 2016 muestran una ruptura respecto a la serie 2000-2014, con un cambio metodológico asociado a la contabilización de los establecimientos que utilizan la administración electrónica pero no disponen de conexión a Internet.

Desde 2017 el uso de la administración electrónica ha sido superior al 90 % entre los establecimientos, con una pendiente de crecimiento más moderada, llegando al 97,7 en 2024.

Por otra parte, la diferencia entre los valores según el tamaño de los establecimientos se ha ido reduciendo en los últimos años, llegando a ser menos de un punto porcentual.



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

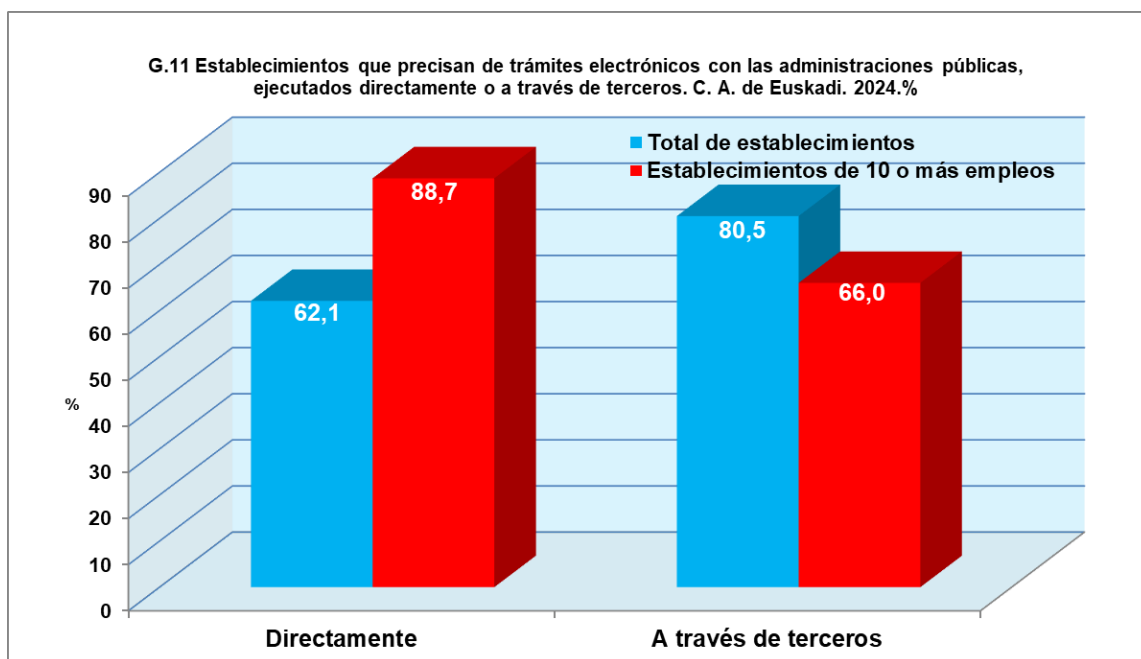


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

Más de tres de cada cuatro establecimientos, el 80,5 %, necesitan de otros organismos para relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

Hay que tener en cuenta que las empresas y sus establecimientos pueden realizar parte de las gestiones administrativas directamente y, al mismo tiempo, recurrir a terceros para realizar otras gestiones.

Esta proporción sólo llega al 66 % en los establecimientos con 10 o más empleos. En los últimos años ha aumentado la tendencia a tramitar por terceros, concretamente, el porcentaje de establecimientos de 10 o más empleos que utilizaban los servicios de un tercero ha aumentado 1,7 puntos en el último año.



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

El 88,7 % de las empresas de 10 o más empleos tramitan directamente y casi dos de cada tres del total (62,1 %).

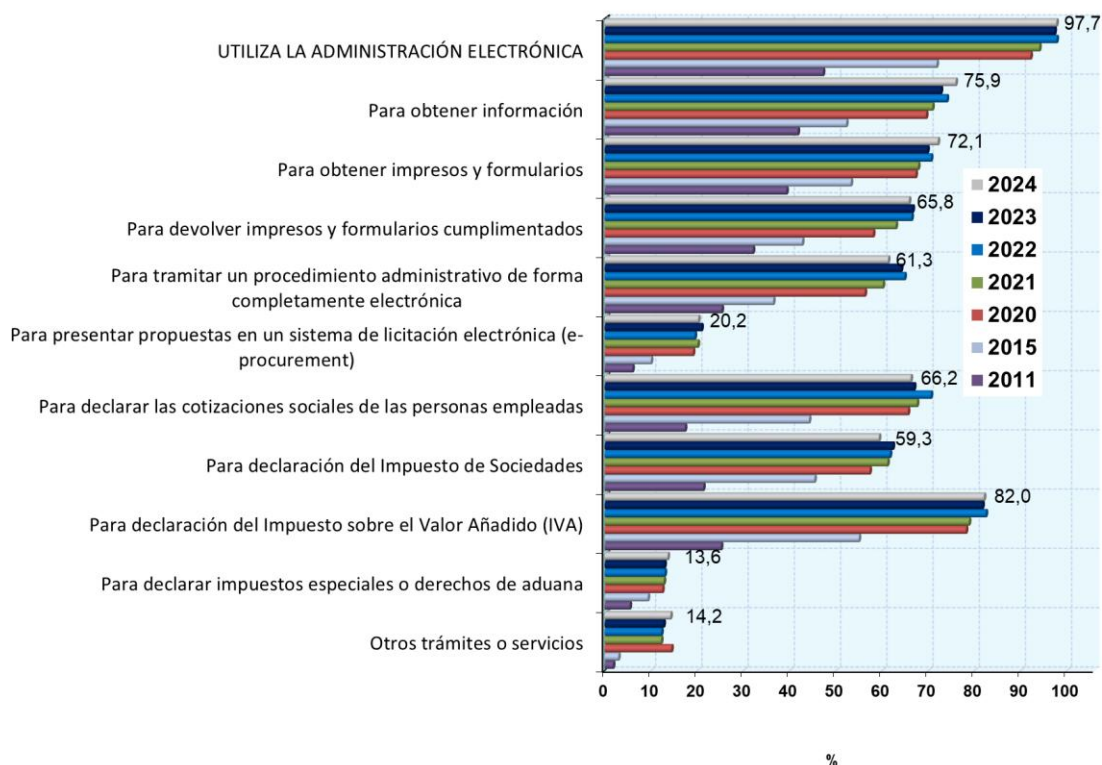
Posiblemente, estas entidades realizaban gestiones a través de terceros antes del periodo de digitalización, en la actualidad, aunque sea electrónicamente, siguen realizándolas a través de terceros, independientemente del tamaño y capacidades informáticas del establecimiento.

En 2024 el 82 % de los establecimientos utilizó la vía electrónica para realizar las declaraciones del IVA.

Con respecto al año 2023, aumenta ligeramente el uso de la administración electrónica en el conjunto de gestiones, debido sobre todo al incremento de obtención de información (3,2 puntos), obtención de impresos y formularios (2,3 puntos), otros y las declaraciones de IVA y aduanas.

Las declaraciones del impuesto de sociedades destacan en el descenso en las tramitaciones, con una caída de 3 puntos porcentuales.

G.4.a. Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A.E. 2011, 2015, 2020-2024. %



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

Respecto al grado de sofisticación en el uso de la administración electrónica, el 61,3 % de los establecimientos ha tramitado al menos un procedimiento electrónico completo. Este dato desciende 2,6 puntos porcentuales respecto a 2023. No obstante, cabe destacar que estos establecimientos han aumentado 9,2 puntos porcentuales en los últimos cinco años y se ha aumentado a más del doble en los últimos 10 años.

El ranking institucional continúa encabezado por las diputaciones forales (89,3 %). Estas disminuyen ligeramente respecto al año anterior. En segundo puesto encontramos a la administración central (74,4 %), seguida del Gobierno Vasco (66,5 %). No obstante, los establecimientos que interactúan electrónicamente con estas administraciones descienden 0,7 puntos en el caso de la administración central y aumenta ligeramente en el caso del Gobierno Vasco.

Cierran esta lista las entidades locales (41 %), que aumentan 3,8 puntos porcentuales y la Unión Europea y otros (11,7%), que disminuye en cerca de un punto.

Cabe resaltar que no todos los establecimientos están obligados a tramitar con todas las administraciones y que, en algunos casos, son realizados por otros establecimientos de la misma empresa.

El peso de los trámites electrónicos obligatorios para el pago de los impuestos y de las cotizaciones a la Seguridad Social de las diputaciones forales y de la administración central es evidente.

Los establecimientos de 10 o más empleos, siguen el mismo orden que el conjunto de establecimientos. En este tipo de establecimientos es remarcable, el aumento de 2,9 puntos porcentuales de la Unión Europea y otros, de 2,6 del Gobierno Vasco y de 2,4 de los entes locales.

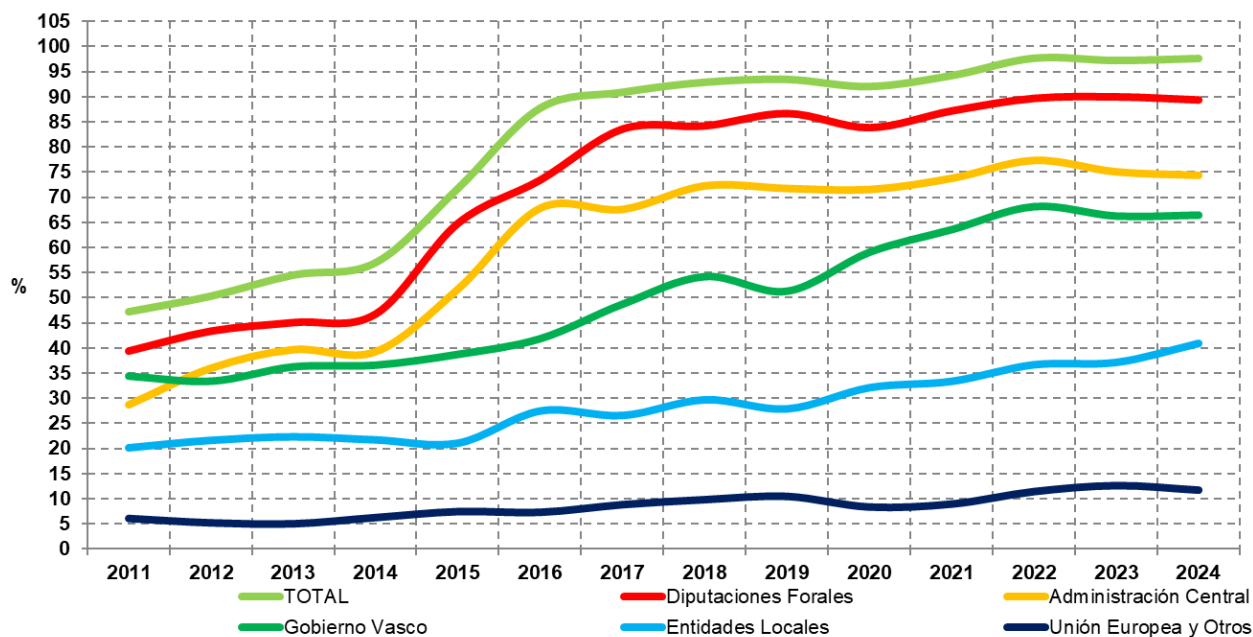
TAB. 4.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2013-2024. %

	Total												Gobierno Vasco												Diputaciones Forales												
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	54,5	57,0	71,8	87,8	91,0	93,0	93,5	92,1	94,3	97,7	97,3	97,7	36,2	36,5	38,7	41,8	48,7	54,2	51,3	59,1	63,6	68,2	66,3	66,5	45,1	46,8	64,8	73,4	83,5	84,1	86,6	83,8	87,1	89,6	89,9	89,3	
Para obtener información	44,3	46,5	52,2	58,0	66,5	70,0	68,2	69,5	71,1	74,0	72,7	75,9	32,9	33,2	31,3	37,0	41,2	42,6	41,6	44,4	47,3	49,5	50,5	52,5	36,7	37,7	43,2	47,2	50,9	55,7	56,0	55,7	57,8	60,7	60,9	63,6	
Para obtener impresos y formularios	42,5	44,7	53,2	57,1	65,1	67,4	64,7	67,2	68,0	70,6	69,8	72,1	27,5	27,9	29,5	33,6	36,7	36,7	34,3	40,7	43,0	44,7	44,7	46,9	35,5	35,5	43,2	46,3	51,4	54,9	53,4	53,3	55,2	57,5	57,5	60,0	
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	31,3	33,7	42,7	45,3	55,4	57,5	56,8	58,0	63,1	66,4	66,6	65,8	19,8	20,3	22,3	23,8	29,8	30,8	30,8	34,9	42,4	45,6	43,9	43,2	26,0	26,2	34,8	35,8	42,1	46,5	45,8	48,1	51,0	54,4	52,4		
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	20,3	23,5	36,4	37,3	50,3	55,2	52,1	56,2	60,3	64,8	64,1	61,3	11,2	12,6	16,7	18,7	25,2	31,8	26,6	32,1	37,9	41,5	42,0	38,6	14,4	16,6	27,6	26,8	36,4	39,3	38,2	41,5	45,0	48,5	48,9	47,8	
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	5,2	5,3	10,0	9,8	15,8	17,3	19,3	19,1	20,2	19,5	20,9	20,2	2,9	2,9	4,4	4,5	7,3	8,0	9,8	10,2	10,6	10,8	12,0	9,8	3,0	3,1	6,5	5,5	8,7	9,3	10,2	10,5	11,3	10,7	10,9	11,5	
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	28,4	28,2	44,2	56,7	57,5	61,1	64,6	65,6	67,7	70,5	68,9	66,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Para declaración del impuesto de sociedades	29,5	30,2	45,4	62,9	57,1	56,9	61,0	57,3	61,3	61,7	62,3	59,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25,2	25,5	40,3	50,3	49,3	50,0	55,7	50,0	55,2	55,9	56,3	52,7
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	34,7	34,2	55,0	72,8	73,3	74,4	79,4	78,1	79,0	82,4	81,7	82,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28,2	28,7	51,0	58,4	67,7	67,9	73,9	70,9	73,5	76,7	75,5	74,4
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	4,9	5,4	9,3	9,2	11,6	12,7	11,5	12,4	12,8	13,0	12,9	13,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Otros trámites o servicios	1,8	1,7	2,9	6,1	7,5	10,3	11,4	14,4	12,2	12,2	12,7	14,2	0,4	0,4	0,8	0,6	3,0	1,3	7,0	10,6	7,7	8,1	8,6	9,3	0,9	1,0	1,6	1,6	4,6	3,6	7,0	3,5	3,4	3,6	3,7	3,8	4,3

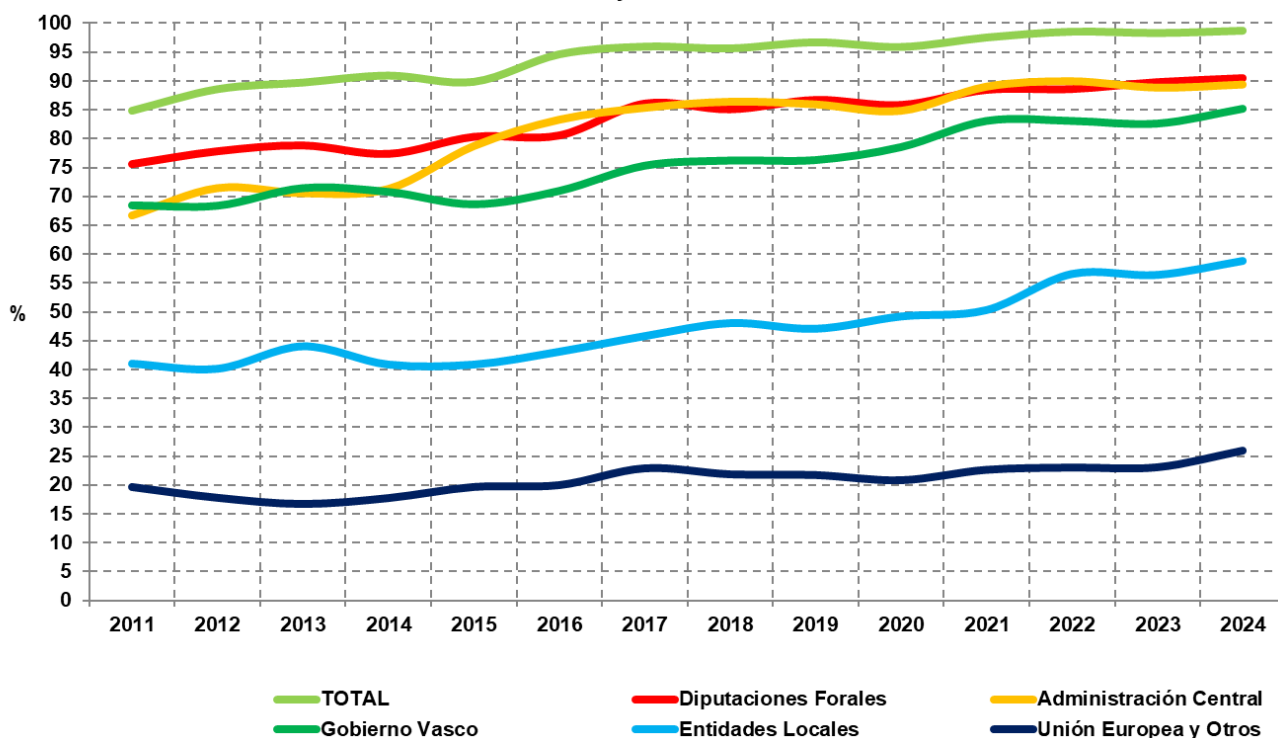
TAB. 4.b Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2013-2024. % (Cont.)

	Entes Locales												Administración Central												Unión Europea y otras												
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	22,3	21,7	21,0	27,5	26,5	29,7	27,9	32,1	33,4	33,4	37,2	41,0	39,6	39,2	51,7	67,9	67,6	72,3	71,8	71,6	73,8	77,4	75,1	74,4	4,9	6,2	7,4	7,2	8,8	9,8	10,4	8,3	8,9	11,4	12,6	11,7	
Para obtener información	20,7	20,3	18,2	24,7	22,6	25,8	22,5	25,6	27,5	27,5	30,6	33,3	21,2	22,4	20,6	24,4	22,8	25,8	28,2	27,2	26,2	31,2	31,0	32,3	4,0	4,7	5,7	5,6	6,9	7,0	7,5	5,6	6,5	9,4	10,1	9,5	
Para obtener impresos y formularios	15,8	15,8	14,3	21,0	18,0	20,3	19,1	22,3	22,6	22,6	26,2	29,7	17,2	18,3	17,4	21,5	19,6	20,5	21,4	21,7	22,3	26,6	25,6	28,1	2,6	3,5	3,2	3,5	4,3	4,6	5,1	3,4	3,8	6,5	6,9	7,3	
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	8,9	9,3	10,2	12,7	13,7	15,8	16,2	18,5	20,2	20,2	24,5	26,9	13,2	14,2	14,3	17,2	16,5	18,5	19,2	18,8	20,3	23,2	24,3	24,5	1,9	2,7	2,0	2,8	3,2	3,4	3,9	2,7	3,3	5,8	6,8	6,6	
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	4,5	4,9	6,9	8,8	9,8	11,4	12,8	16,1	18,2	18,2	19,9	21,5	8,0	9,5	12,2	13,1	14,7	16,5	17,1	19,0	19,2	23,5	23,4	24,4	1,5	1,7	1,7	2,0	2,6	2,9	3,3	2,2	2,5	2,6	3,5	3,0	
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	1,5	1,5	1,7	1,6	2,3	3,0	4,4	4,3	5,0	5,0	5,4	5,3	2,5	2,4	3,0	3,2	4,6	5,4	5,4	6,1	5,1	6,0	6,6	5,8	0,8	0,8	0,9	1,0	1,2	1,1	1,5	1,0	0,8	1,2	1,5	1,3	
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	28,1	27,8	43,3	56,1	56,9	60,3	64,0	64,7	67,2	69,9	66,3	65,6	0	0,5	1,2	0,9	0,7	0,9	1,2	1,1	1	0,9	0,6
Para declaración del impuesto de sociedades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	11,0	11,1	9,5	17,1	11,7	11,6	10,0	12,6	10,3	10,5	10,5	11,0	0,0	0,0	0,4	0,5	0,3	0,2	0,4	0,2	0,1	0,3	0,2
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	13,1	11,5	9,5	18,1	10,2	13,0	11,2	13,3	9,7	10,6	10,1	12,4	0,0	0,4	0,5	0,7	0,3	0,6	0,2	0,5	0,3	0,3	0,3
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	4,7	5,2	9,1	8,8	11,1	12,1	10,9	11,9	12,0	12,4	12,5	12,9	0,5	0,5	0,5	0,8	0,7	0,7	1,5	0,8	1,0	0,6	0,8
Otros trámites o servicios	0,3	0,4	0,3	0,4	0,7	0,8	1,0	1,4	1,2	1,2	1,0	0,9	0,5	0,6	1,0	1,1	1,3	2,3	1,3	1,5	1,9	1,0	1,6	1,8	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,5	0,6	0,4	0,7	0,5	0,7	0,4	

G.1.1.5.a Establecimientos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2024. %

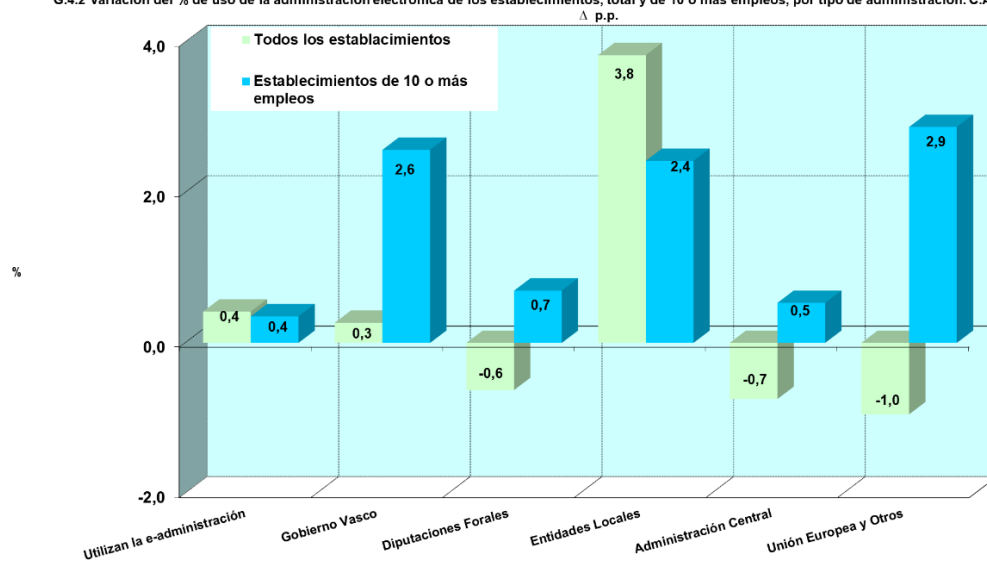


G.1.1.5.b Establecimientos de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2024. %



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

G.4.2 Variación del % de uso de la administración electrónica de los establecimientos, total y de 10 o más empleos, por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2023-2024.



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

2. e-Administración en el sector primario

Más de la mitad de los establecimientos del sector primario gestionan el IVA electrónicamente cuando en el 2018³ no llegaba a un tercio.

El paso del 8,1% de establecimientos de 2012 al 35,2% en 2015 que utiliza la administración electrónica se explica por varios factores.

En primer lugar, por el cambio de población de estudio: se ha pasado de analizar casi 17.000 a unas 6.000 explotaciones y establecimientos en 2015, centrándose sólo en los que tienen como actividad principal la agropecuaria o pesquera.

Asociado en parte a este cambio, aunque no hay que descartar la propia evolución, destaca que la penetración de internet en esas empresas ha pasado del 16,8% en 2012 al 51,1% en 2015.

De 2015 a 2018, el crecimiento resulta relevante: se pasa del 35,2% al 85,1% en el conjunto de los establecimientos y del 78,8% al 98,5% en los de 10 y más empleos.

La obligatoriedad de tramitar on-line establecida por las administraciones públicas en algunos procedimientos y trámites, el desarrollo de APPs que facilitan la tramitación y la intermediación de terceros, aparecen con alguna de las explicaciones más plausibles para justificar los aumentos citados, además de considerar usuarios de la e-Administración en 2018 a no internautas (podían serlo vía terceros), circunstancia que no se dio en 2015.⁴

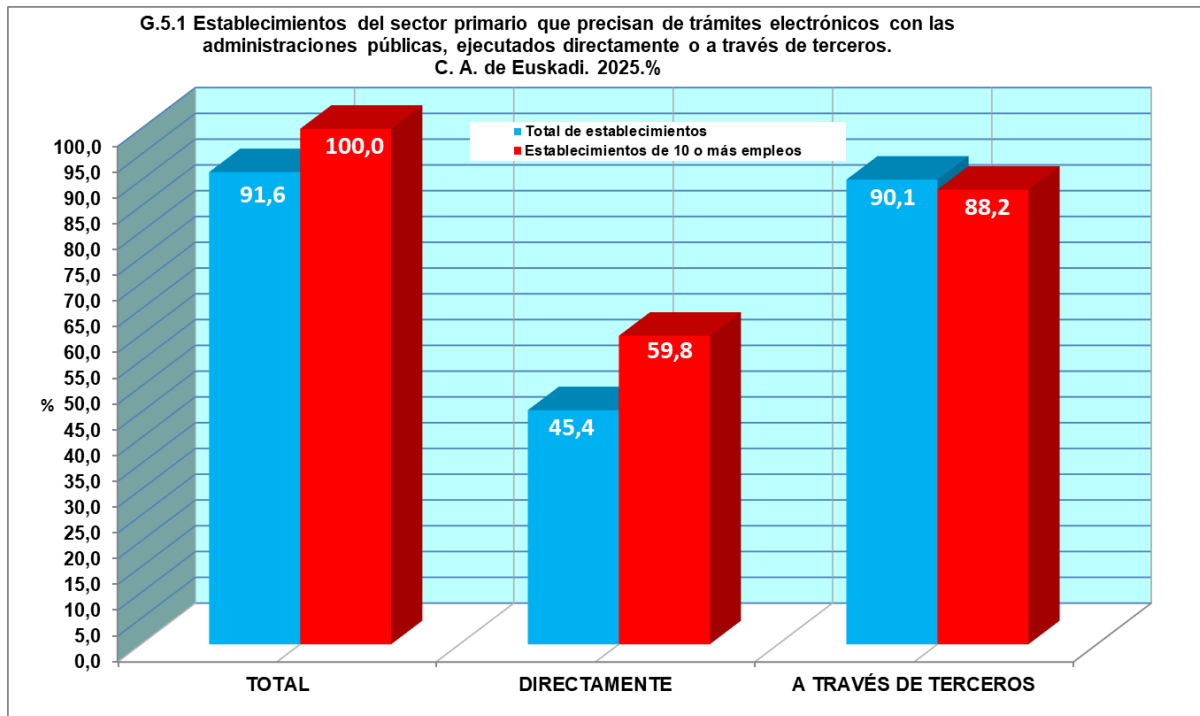
De 2018 a 2022 se estabiliza el crecimiento: se pasa del 85,1% al 83,8% en el conjunto de los establecimientos y del 98,5% al 92,9% en los de 10 y más empleos.

La evolución de 2022 a 2025 ha sido muy positiva, el 91,6% del total de los establecimientos ha utilizado la administración electrónica y este porcentaje alcanza el 100% en aquellos con 10 o más empleos.

Suben los establecimientos que tramitan directamente, del 42,4% en 2022, al 45,4 en 2025, aunque aumentan 5,3 puntos porcentuales los que realizan los tramites a través de terceros.

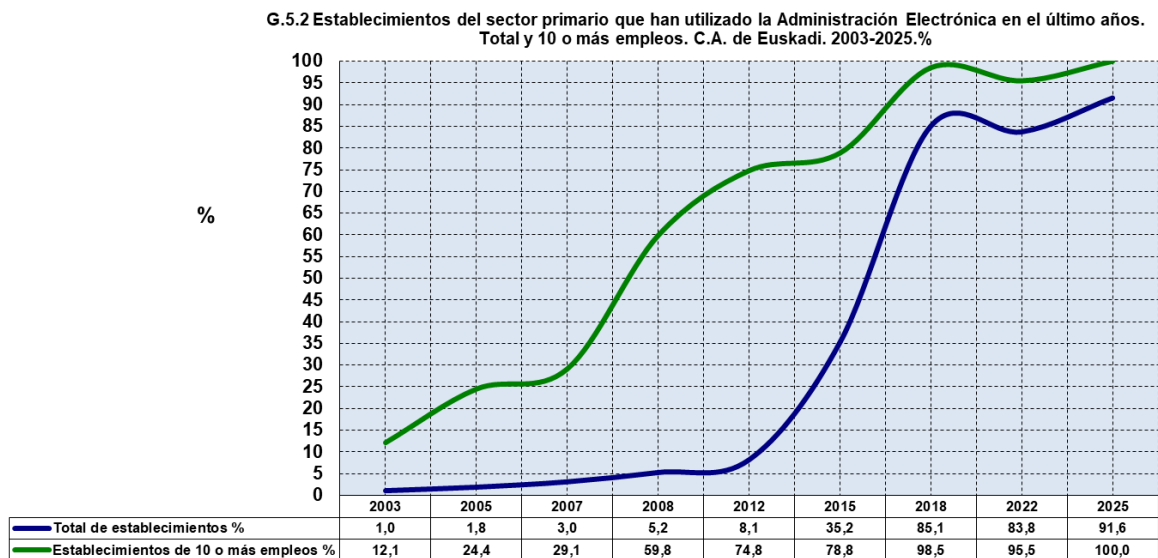
³ Se indica el año de referencia de la información sobre utilización de la administración electrónica, no el de recogida, que es un año posterior. Hay que reseñar un salto en la serie, debido fundamentalmente a dos cambios metodológicos: a partir de 2015, la encuesta se ha dirigido exclusivamente a los establecimientos con actividad principal dentro del sector primario, a diferencia de ediciones anteriores en que se incluían también las unidades que tenían esta actividad como secundaria o que simplemente poseían activos agrarios. Por otro lado, se ha modificado el cuestionario para contabilizar los establecimientos que interactúan con las administraciones públicas a través de terceros.

⁴ En la encuesta de 2016 (año de referencia 2015) no se preguntó sobre el uso de la administración electrónica a los que no se había conectado a internet al menos una vez a la semana. En la encuesta de 2019 (año de referencia 2018) no hacía falta haberse conectado a internet para ser usuario de la e-administración.



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

Los establecimientos de 10 y más empleos, un reducido club de 127 explotaciones en 2025, en casi 9 de cada 10 casos, un 88,2%, recurren a entidades contratadas para resolver sus trámites administrativos, 1,2 puntos porcentuales más que en 2022

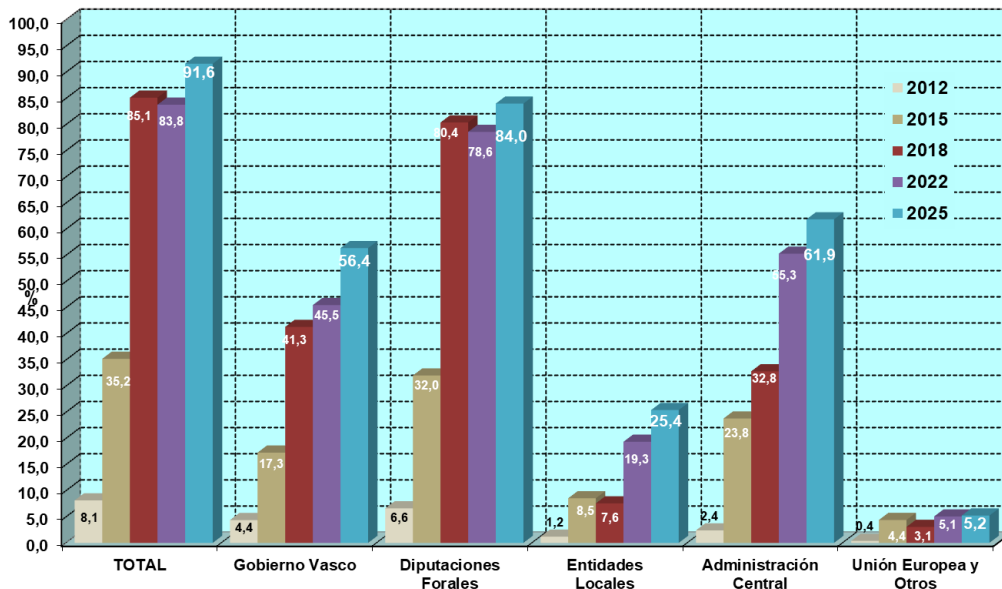


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

La foral ha sido la administración con la que en mayor medida se relaciona electrónicamente el sector primario en 2025: el 84% de los establecimientos (el 78,6% en 2022). Le sigue la administración central, el 61,9%, y el Gobierno Vasco con un 56,4%. La local con el 25,4 y la Unión Europea con un 5,2% son las menos favorecidas por la administración electrónica en este sector. En 2025 se ha incrementado la tramitación electrónica en todas las administraciones.

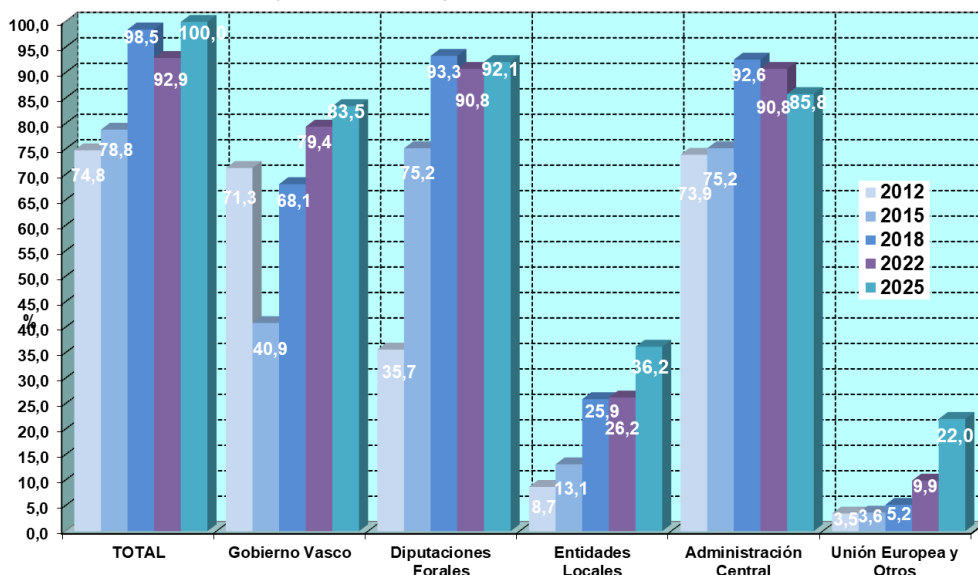
Si restringimos el análisis al colectivo de 10 o más empleos, el ranking es similar, el 92,1% tramita con la administración foral, el 85,8% con la administración central frente al 83,5% con la administración autonómica y un 36,2% con la local. Destaca el aumento de la tramitación con la Unión Europea que asciende del 9,9% en 2022 al 22% en 2025.

G.5.3.a Establecimientos del sector primario que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2012-2025.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

G.5.3.b. Establecimientos de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2012-2025.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

TAB. 4.c Establecimientos del sector primario (total y de 10 o más empleos) que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2025. %

	TOTAL ESTABLECIMIENTOS						10 Y MÁS EMPLEOS					
	Total	Administración Central	Gobierno Vasco	Diputaciones Forales	Entes Locales	Unión Europea y otras	Total	Administración Central	Gobierno Vasco	Diputaciones Forales	Entes Locales	Unión Europea y otras
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	91,6	61,9	56,4	84,0	25,4	5,2	100,0	85,8	83,5	92,1	36,2	22,0
Para obtener información	59,6	9,8	38,3	54,2	16,6	2,5	89,0	53,5	67,7	76,4	29,1	18,9
Para obtener impresos y formularios	56,9	6,5	33,7	48,0	16,3	2,3	86,6	44,1	68,5	74,0	25,2	18,1
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	54,3	5,4	37,3	42,7	10,7	2,1	88,2	38,6	67,7	63,8	20,5	14,2
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	45,5	5,9	24,5	36,2	9,2	2,3	85,0	40,9	66,1	70,1	20,5	14,2
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	14,8	1,9	5,0	9,4	2,0	2,2	34,6	8,7	16,5	28,3	13,4	2,4
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	53,7	52,9	0,0	0,0	0,0	1,2	77,2	77,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Para declaración del impuesto de sociedades	31,3	7,2	0,0	23,3	0,0	1,6	77,2	6,3	0,0	72,4	0,0	0,0
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	55,7	9,0	0,0	46,1	0,0	1,9	88,2	8,7	0,0	82,7	0,0	0,0
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	6,3	4,7	0,0	0,0	0,0	1,7	23,6	22,0	0,0	0,0	0,0	2,4
Otros trámites o servicios	16,8	5,5	2,6	9,2	1,2	1,1	7,1	3,1	2,4	2,4	1,6	0,8

Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

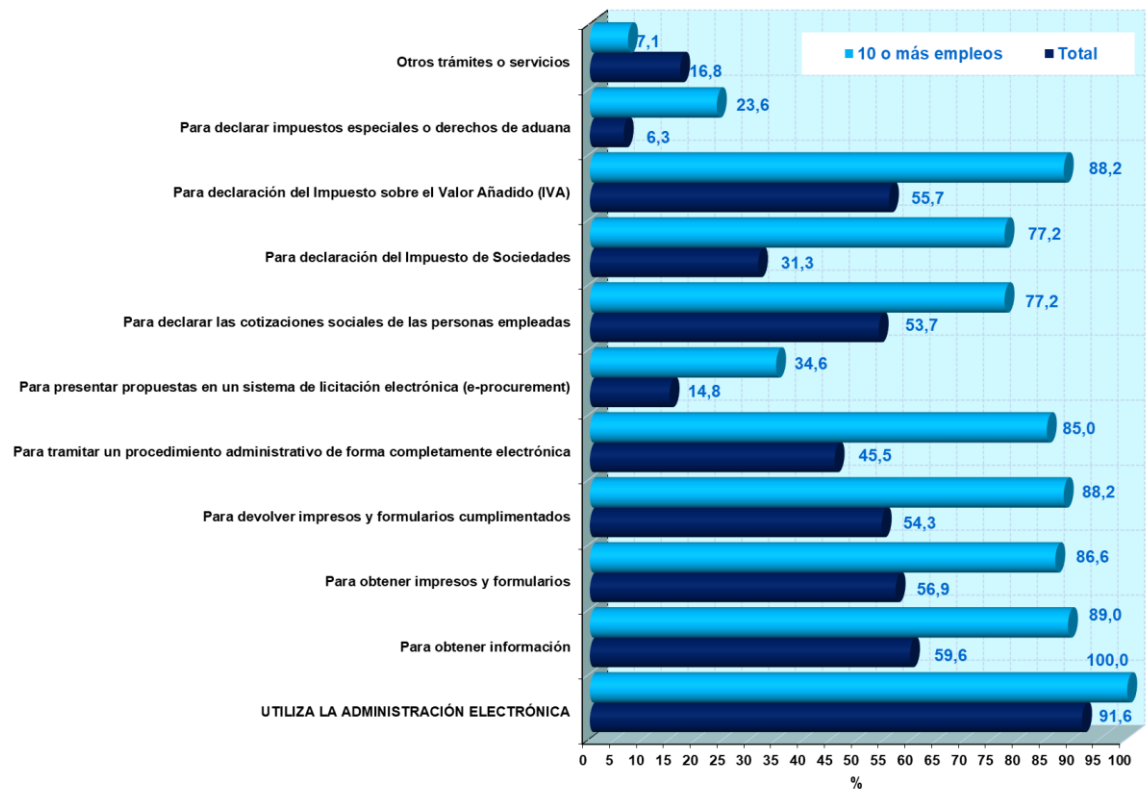
Tras la disminución de la brecha entre los establecimientos del sector primario respecto al resto de sectores económicos a la hora de interactuar con las administraciones públicas en 2018, la distancia entre ambas aumento ligeramente en 2022. En 2025 esta brecha ha disminuido ligeramente. Según los datos derivados de la encuesta del 2025 el 91,6 % de los establecimientos del sector primario interactúa electrónicamente mientras que el 97,7% lo hace en el resto de sectores económicos. En 2022 el total de establecimientos se situaba en el 94% y los del sector primario en 83,8%.

Un 53,7% declara las cotizaciones a la Seguridad Social mediante la administración electrónica 5,5 puntos porcentuales más que en 2022 y un 55,7% gestionan el IVA, 2,1 puntos menos que en 2022.

La situación de las explotaciones agropecuarias y pesqueras con 10 o más empleos se aleja significativamente de las frecuencias del total del sector, aproximándose e incluso superando a los otros ámbitos económicos. De hecho, en 2025 un 100% de establecimientos del sector primario utilizaban la administración electrónica por el 98,7% del resto de sectores económicos.

En la declaración de IVA el estrato del sector primario de 10 y más empleos supera en ocho puntos porcentuales al mismo estrato del resto de sectores. No sucede lo mismo con las propuestas a un sistema de licitación electrónica y los impuestos especiales o derechos de aduana y las cotizaciones sociales.

G.4.b Establecimientos del sector primario (Total y de 10 o más empleos) que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A. de Euskadi. 2025.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

3. e-Administración y administraciones públicas

El 97,4% de establecimientos públicos se relacionan electrónicamente con el Gobierno Vasco

En 2016 se realizó la primera recogida de información y se realizó un muestreo especial para los establecimientos de todas las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Además de analizar los equipamientos TIC, las vías de acceso a Internet y el comercio electrónico, se recogió información sobre la administración electrónica.⁵

En 2024 el número de establecimientos de las administraciones públicas ascendía a 4.159, de los cuales 2.059 estaban en el estrato de 10 o más empleos. Prácticamente la totalidad de los establecimientos realizaron algún trámite o consulta a Internet en los portales de las administraciones públicas, es decir, el 99,1 %, muy cerca de los que tienen 10 o más empleos (99,6 %).

Del total de establecimientos públicos, el 97,4% tramita o busca información en el Gobierno Vasco, porcentaje que supera ampliamente al del año anterior (91,3%). En el resto de administraciones destaca la subida de 12 puntos porcentuales de administración central (89,8%). Tanto las diputaciones forales (3,7 puntos más), como entidades locales (2,7 puntos porcentuales) y la Unión Europea y otros (5,6 puntos más) han registrado incrementos en este ejercicio.

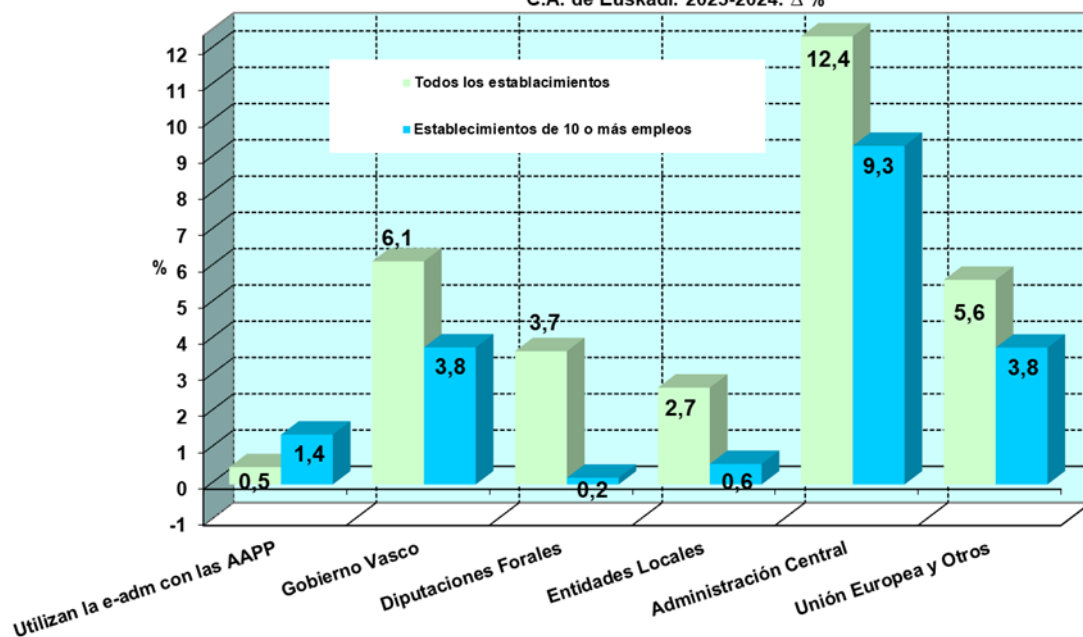
Entre los establecimientos de 10 y más empleos, todas las administraciones mejoran su tráfico respecto al año 2023. En este tipo de establecimientos es la administración central (83,1%) la que registra la subida más pronunciada, con un aumento de 9,3 puntos que compensan el descenso del ejercicio anterior que fue de 5,9 puntos porcentuales. Las interacciones con el Gobierno Vasco (99,6%), las diputaciones forales (76,4%), entidades locales (71,5) y Unión Europea y otros (49,7%) aumentan 3,8, 0,2, 0,6 y 3,8 puntos porcentuales respectivamente.

⁵Eustat. Ficha metodológica.

https://www.eustat.eus/document/esia_c.html

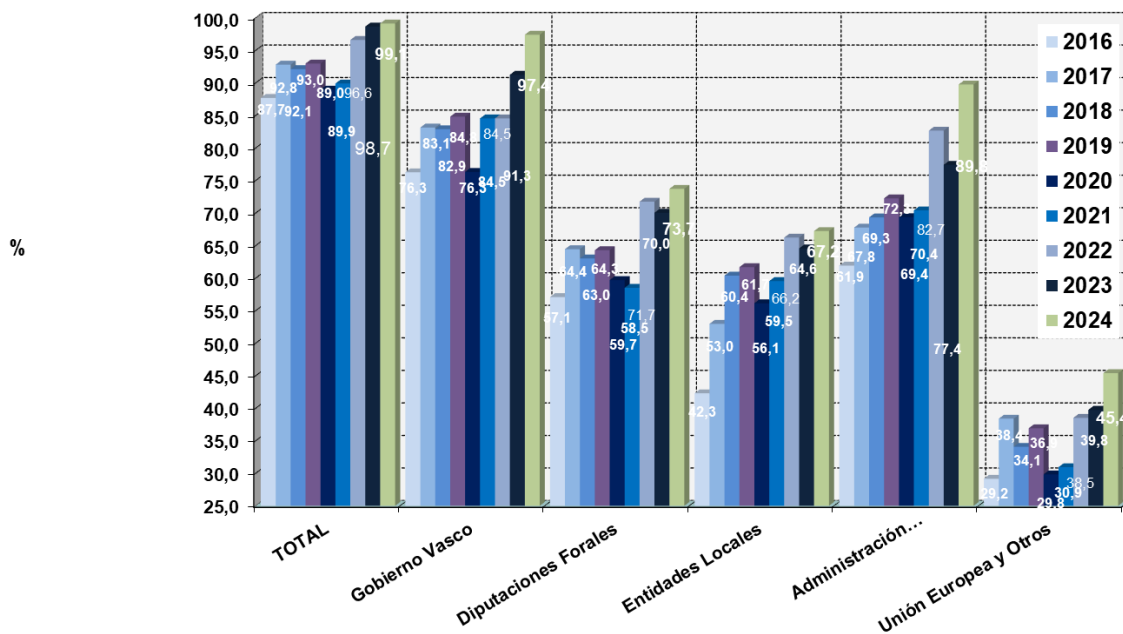
- Administración Central
- Gobierno Vasco
- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos
- Mancomunidades y consorcios
- Agrupaciones de municipios y cuadrillas
- Entidades locales menores
- Organismos Autónomos
- Otras entidades públicas (Parlamento Vasco, Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, Agencia Vasca de Protección de Datos, Consejo Económico y Social Vasco, Consejo de Relaciones Laborales, Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi)
- Sociedades mercantiles cuyo capital social pertenezca mayoritariamente a la Administración Pública
- Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
- Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro al servicio de los hogares en las que la participación de la Administración Pública sea mayoritaria.

G.21.a Evolución de los establecimientos de las Administraciones Públicas, total y de 10 o más empleos, y de los que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración.
C.A. de Euskadi. 2023-2024. Δ %



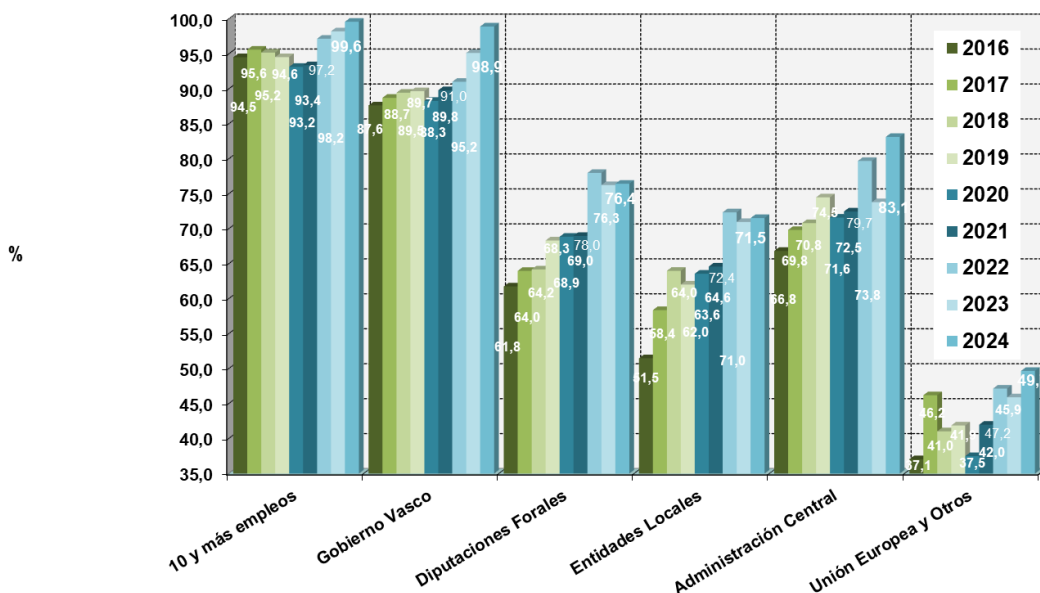
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. ESI - Administración

G.22.a. Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2016-2024.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la sociedad de la información - Administración. ESI - Administración

G.22.b. Establecimientos de las Administraciones Públicas de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2016-2024.%

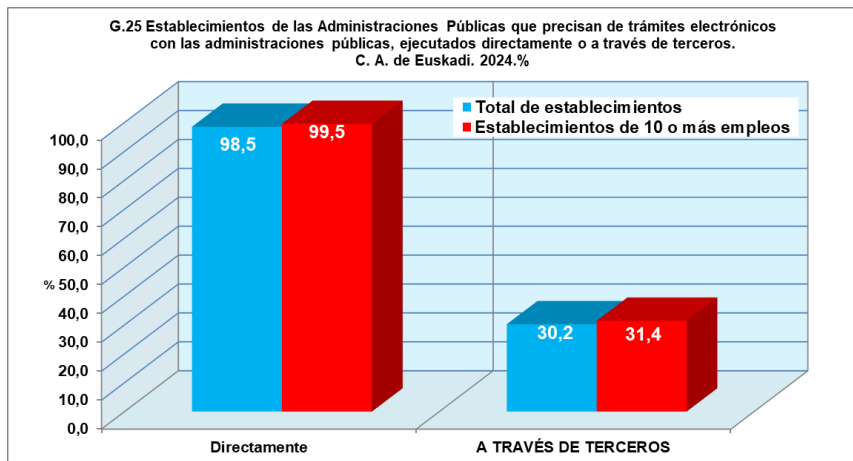


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. ESI - Administración

El porcentaje de establecimientos que necesitan ayuda de terceros para utilizar la administración electrónica con otras instituciones públicas ha aumentado en 12 puntos.

Los establecimientos de las administraciones públicas utilizan menos la administración electrónica a través de terceros que el resto de establecimientos.

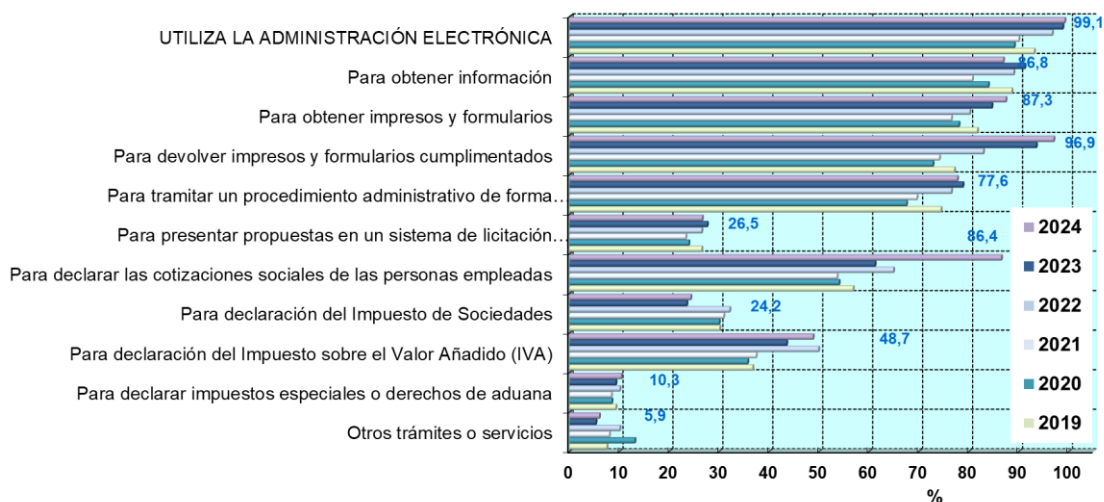
El 30,2% de los establecimientos públicos precisaron de ayuda de terceros para realizar una gestión administrativa, valor similar al de los establecimientos de 10 o más empleos (31,4 %).



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la sociedad de la información en la Administración. ESI-Administración

Los establecimientos públicos utilizan mayoritariamente la e-Administración para la devolución de formularios cumplimentados

G.24 Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la administración electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A. de Euskadi. 2019-2024. %



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la sociedad de la información en la Administración. ESI-Administración

En cuanto a la oferta de la e-administración, las más utilizadas por los establecimientos públicos fueron la devolución de impresos y formularios cumplimentados (96,9 %), obtención de impresos y formularios (87,3 %), la búsqueda de información (86,8 %) y la declaración de cotizaciones sociales (86,4%).

Es precisamente la declaración de cotizaciones sociales el tipo de gestión que más se ha incrementado (25,3 puntos porcentuales más que en 2023). Ha descendido ligeramente la obtención de información y la subida en 5,3 puntos en la declaración del IVA casi compensa la caída de 6,4 puntos de 2023.

El Gobierno Vasco destaca respecto otras entidades en la devolución de impresos y formularios cumplimentados (96,2 %). En el resto de administraciones la actividad más habitual es la búsqueda de información.

En cuanto a la tramitación electrónica completa, cabe destacar que el 70,5% de las entidades la realiza con el Gobierno Vasco, el 54% con las diputaciones forales y el 50,3 % con la administración central, frente al 39,4 % que lo hace con las entidades locales. El mayor incremento entre 2023 y 2024 (5,5 puntos porcentuales) corresponde a los entes locales, seguido de las diputaciones forales (4,5 puntos porcentuales). En este tipo de tramitación, la Unión Europea y otras es la única que reduce sus cifras.

Categoría	Total										Gobierno Vasco										Diputaciones Forales									
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	928	921	930	890	899	966	987	991	831	829	848	763	845	845	845	845	913	974	644	644	644	630	643	597	585	717	707	737		
	894	890	885	838	806	889	911	868	793	780	788	727	709	780	780	780	795	806	579	579	579	567	580	561	513	652	648	693		
	858	826	816	779	764	801	845	873	745	730	728	686	666	704	729	806	729	806	545	545	545	525	515	480	456	521	529	579		
	793	787	770	727	740	828	934	989	672	689	691	616	686	737	870	962	870	962	478	478	478	488	488	445	450	532	537	576		
	615	699	743	674	695	764	787	776	515	595	589	559	577	649	666	704	666	704	347	347	347	379	420	409	468	488	495	540		
	108	198	263	238	232	264	275	265	51	127	175	150	152	188	174	225	174	225	37	37	37	68	80	66	56	48	46	105	-	
	503	501	567	539	535	648	611	864	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	248	272	300	299	308	320	324	242	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	227	240	244	226	247	252	155	158	
	292	324	366	357	373	498	434	487	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	281	285	312	302	316	435	366	404	
	49	68	92	84	83	100	92	103	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
86	77	74	130	79	100	52	59	56	42	37	112	65	72	37	43	29	37	43	29	37	37	37	37	37	29	18	22	45	45	

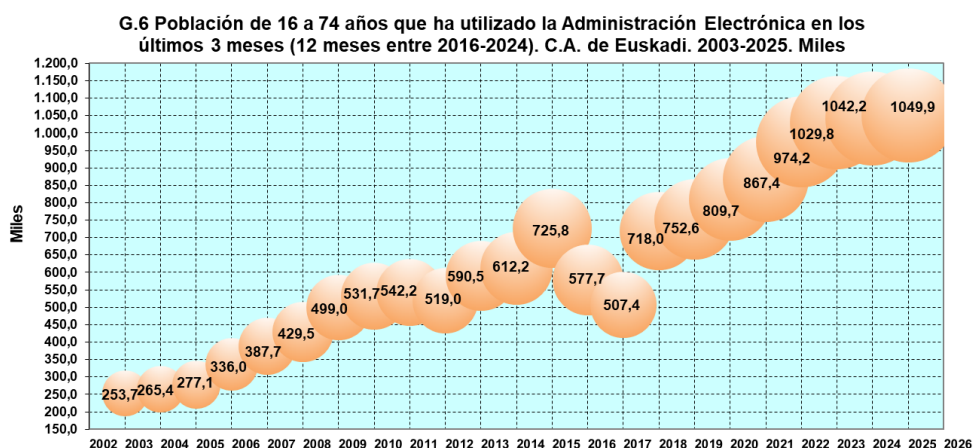
	Entes Locales						Administración Central						Unión Europea y otras											
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	53,0	60,4	61,7	56,1	59,5	66,2	64,5	67,2	67,8	69,3	72,3	69,4	70,4	82,7	77,4	89,8	38,4	34,1	36,9	29,8	30,9	38,5	39,8	45,4
	49,0	54,9	57,7	52,9	54,8	61,7	59,7	62,8	63,8	55,3	59,1	53,7	53,5	61,7	61,7	61,2	31,5	26,9	31,7	24,7	25,3	36,0	38,3	43,0
	36,9	41,6	46,5	38,5	42,9	46,5	46,8	52,5	47,2	44,9	48,1	47,0	46,0	55,6	54,0	55,1	25,4	24,6	25,4	19,7	19,7	30,6	29,2	36,3
	29,3	35,0	39,3	35,9	42,9	47,4	47,3	53,5	42,4	42,6	45,1	44,9	44,9	55,5	54,9	54,4	20,5	19,9	22,6	17,4	19,6	28,7	31,4	36,2
	16,9	20,5	22,8	22,5	27,8	28,8	33,9	38,4	32,7	34,0	38,7	38,1	37,8	51,1	48,1	50,3	14,8	16,2	16,7	14,0	14,6	12,6	19,9	19,7
	2,3	4,8	5,0	3,8	4,4	4,0	3,8	4,5	3,1	9,0	12,0	11,9	9,0	10,1	14,1	12,8	1,1	4,6	5,0	4,1	2,8	2,5	2,9	2,5
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	48,4	49,9	56,3	53,7	53,5	64,3	60,8	86,2	1,9	0,2	1,5	0,6	0,7	0,8	0,4
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1	3,6	6,0	8,2	6,8	7,9	8,2	9,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,5	4,1	5,7	6,3	6,4	6,8	7,7	8,7	0,0	0,1	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	6,8	8,9	8,3	8,3	9,9	10,3	0,2	0,0	1,0	0,1	0,5	0,3	0,4	0,1
0,0	2,1	2,8	3,2	4,1	0,4	3,1	3,6	4,0	3,8	3,3	3,6	4,3	5,2	3,8	4,3	0,3	0,0	0,0	0,5	0,3	1,2	0,7	0,7	

Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. ESI - Administración

4. e-Administración y personas

En 2024 el 64,5% de las personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi utilizaron la administración electrónica, más del doble que en 2009.

Un total de 1.049.900 personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi, el 64,5 %, utilizó en los últimos 12 meses (entre el primer trimestre de del 2024 y el primer trimestre del 2025) algún recurso de las administraciones para interactuar con la ciudadanía.



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

Desde 2005 el número de usuarios de la administración electrónica ha crecido por encima de los internautas. Esta tendencia se rompe entre 2010 y 2011, con un incremento de usuarios del 2 % frente al 8,4 % de internautas. Entre 2011 y 2012, el crecimiento se reduce al 1,7 % de internautas, el incremento más bajo desde 2003. Este hecho, unido a la situación de crisis, puede explicar en parte el descenso del 4,3% en el número de personas que utilizan Internet para relacionarse con las administraciones públicas.

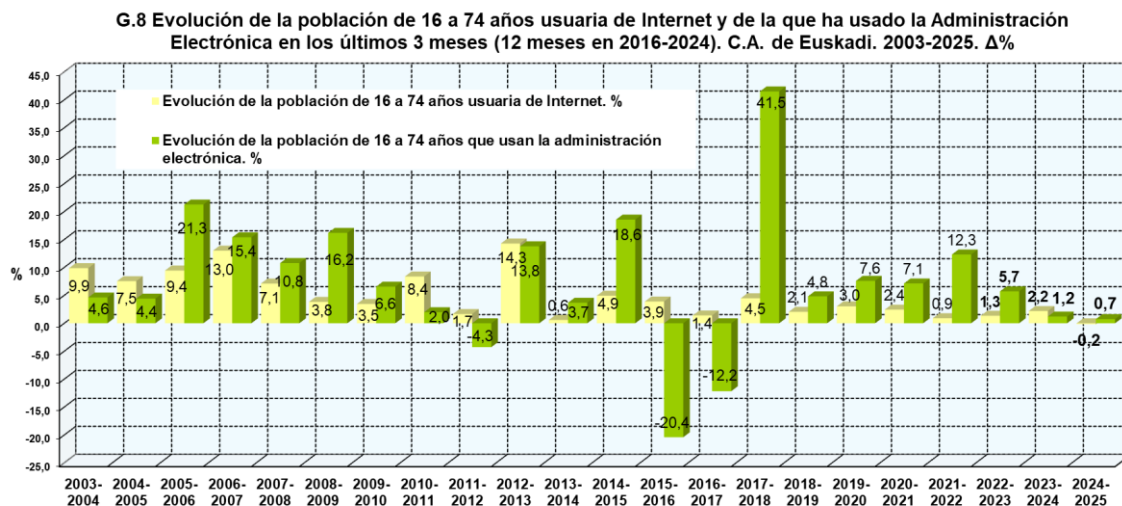
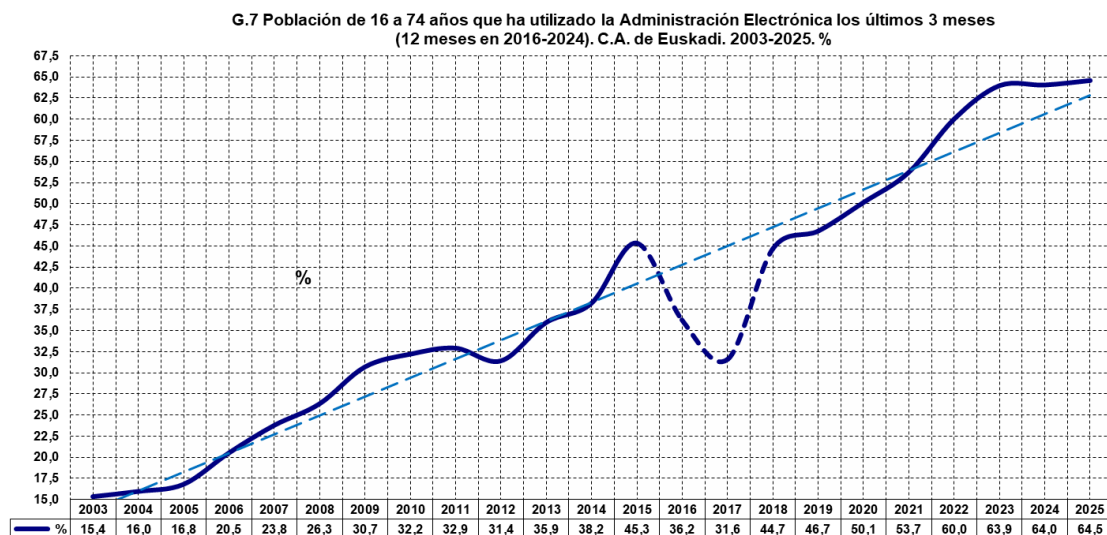
Entre 2014 y 2015 el número de internautas aumentó en 80.000 y el número de usuarios de la e-Administración aumentó un 18,6%.

Las caídas de población usuaria que se aprecian en los años 2016 y 2017 vienen explicadas por variaciones metodológicas de las muestras, por lo que no deben ser tenidas en cuenta

Esta evolución distorsionada no impide analizar las tendencias y distribuciones de algunas de las características de la "Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Familias".

Entre 2019 y 2025 el crecimiento de cifras absolutas fue de 297.300 personas usuarias de la e-Administración. Mientras que el número de internautas aumentaba un 10,1%, el de personas usuarias de la administración electrónica lo hacía en un 39,5%.

En el último año, el incremento total de la e-Administración fue de 7.700 usuarios. El número de internautas descendió un 0,2 % y el de usuarios de la administración electrónica creció un 0,7 %.



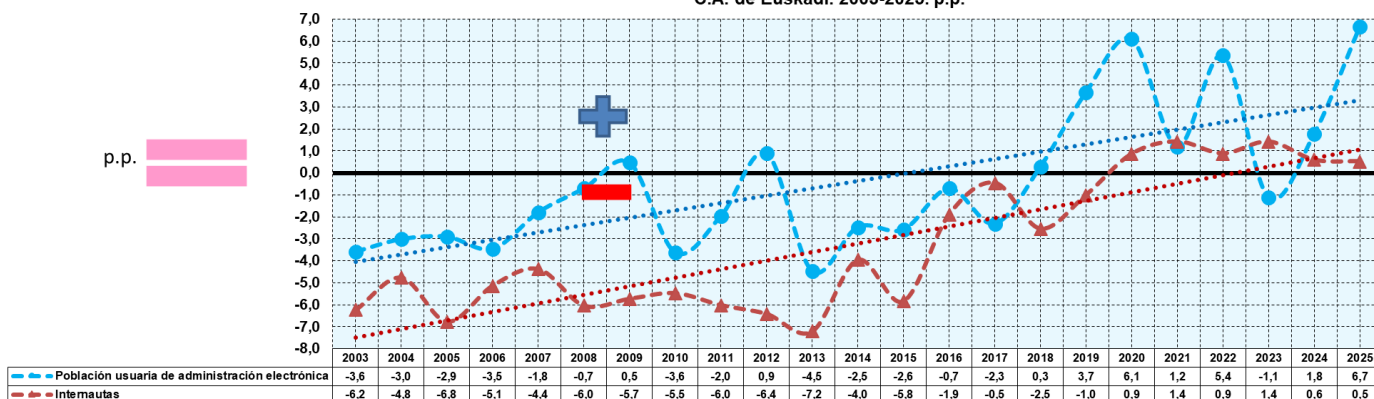
Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias – ESIF

Teniendo en cuenta el sexo y si se calcula la brecha sobre la diferencia de los porcentajes de internautas o de población usuaria de administración electrónica sobre el total de hombres y mujeres respectivamente, a pesar de constatarse periodos de fuertes fluctuaciones, entre 2006 y 2016, se aprecia una lenta y clara tendencia a la disminución de esa brecha. Desde el año 2017 el número de mujeres ha ido incrementándose sobre el de hombres, llegándose a

alcanzar en 2024 una diferencia absoluta de 40.100 mujeres internautas más, aunque en 2025 la diferencia se ha reducido a 17.600.

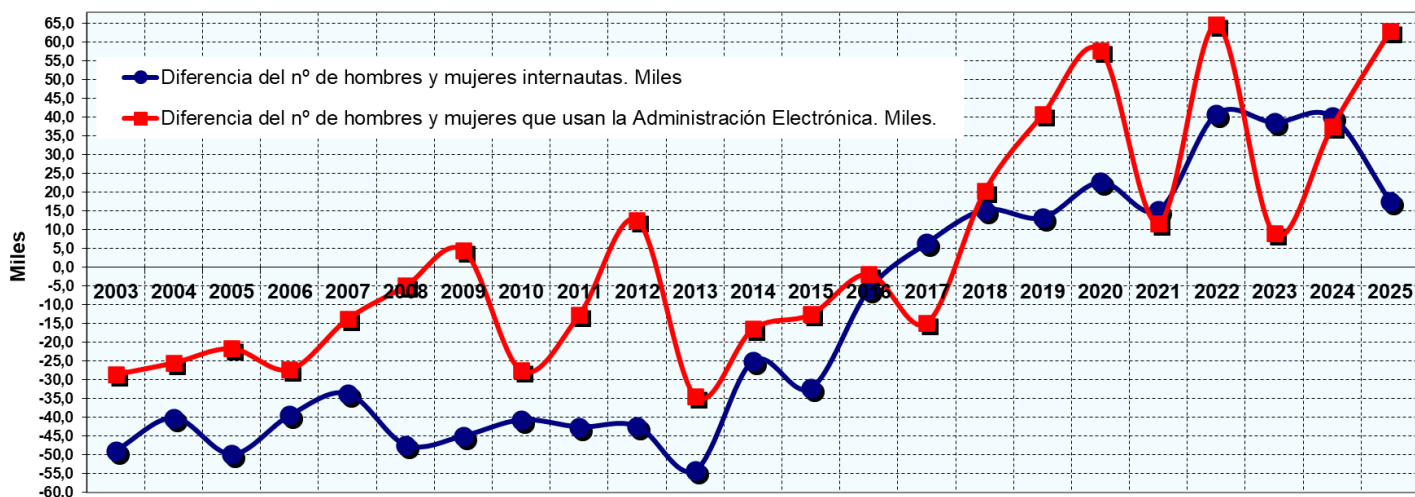
En cuanto al uso de la administración electrónica, debido a diversas circunstancias, desde el inicio de la serie de datos hasta 2017 la brecha de género era algo más de 2 puntos negativos en perjuicio de las mujeres. En 2018 las tasas de usuarias y usuarios muestran una tendencia a igualarse y a partir de 2019, las mujeres han aumentado en el uso de la administración electrónica situándose este año 6,7 puntos por encima de los hombres.

G.12.a Brecha de género de la población 16-74 años internauta y que utiliza la administración electrónica. Tendencias. C.A. de Euskadi. 2003-2025. p.p.



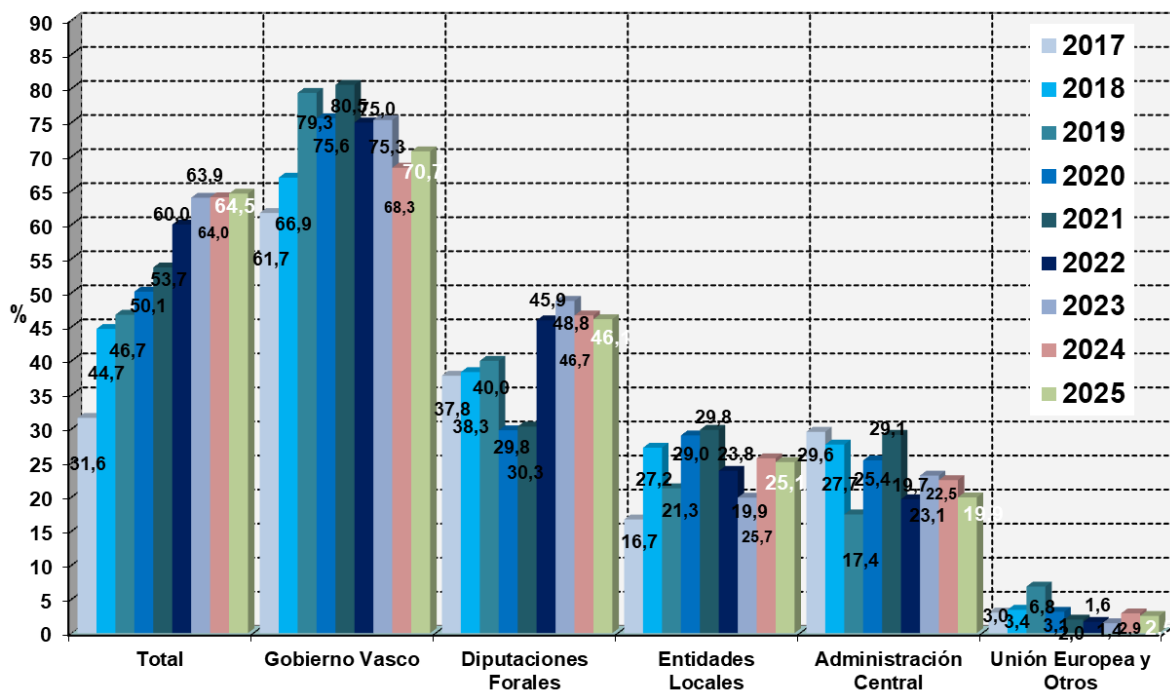
Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

G.12.b Diferencia del número de personas por sexo de 16 a 74 años internautas o que usan la Administración Electrónica. C.A. de Euskadi. 2003-2025. Miles.



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

G.1.2.3. Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica en los últimos doce meses por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2017-2025. %



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

Otra de las características relevantes de la encuesta, y que mantiene cierta estabilidad en los últimos años, consiste en el tipo de administración con el que interactúa la ciudadanía.

Se puede afirmar que en 2025 tres de cada cuatro personas que utilizan la eAdministración, el 70,7%, lo hacen con el Gobierno Vasco y su entorno institucional, lo que representa 742.800 personas, contando 30.600 personas más que en 2024.

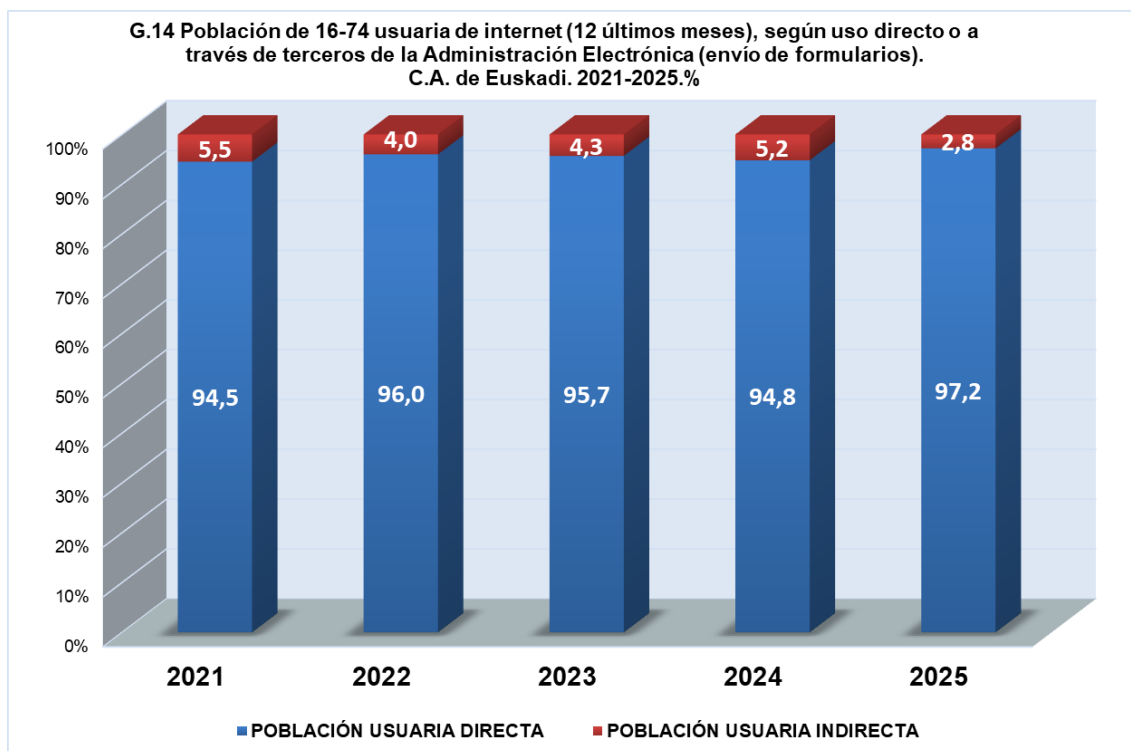
Las diputaciones forales obtienen un 46,1% y 484.000 usuarios y usuarias.

Las entidades locales alcanzan el 25,1%, con 263.700 personas que relacionan electrónicamente con ellas.

La administración central agrupa el 19,9% de personas usuarias de la eAdministración con 209.200 personas detrás de ese porcentaje.

La Unión Europea y otras administraciones públicas se quedan en un 2,5% y 26.500 personas usuarias.

El 2,8 % de la población que envió formularios a alguna administración pública de la C.A. de Euskadi a través de Internet lo hizo a través de terceras personas, 2,4 puntos porcentuales menos que en 2024.



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

Otra información complementaria para estimar el grado de conocimiento, frecuencia de uso y fidelidad que ofrece la encuesta de Eustat consiste en los sitios Web que las personas encuestadas recuerdan haber visitado.⁶

Por un lado, cabe subrayar que en 2025 el 12,9% del total de menciones (a todo tipo de sitios Web) corresponden a portales públicos de cualquier administración. Ha habido una subida de 1,1 punto respecto al año anterior.⁷

Tres de cada cuatro menciones a portales públicos de cualquier ámbito espacial, el 78,3 %, corresponden a administraciones vascas y al sector público.

En términos generales, si se tienen en cuenta únicamente las menciones a páginas Web de las Administraciones y del Sector Público de la C.A. de Euskadi, se observa que el 68,5 % corresponden a páginas Web de la Administración General de la C.A. de Euskadi, sus Organismos Autónomos y Sociedades Públicas, 1 punto porcentuales menos que el año anterior. De esta cifra, el 60 % corresponde a portales asociados al Gobierno Vasco.

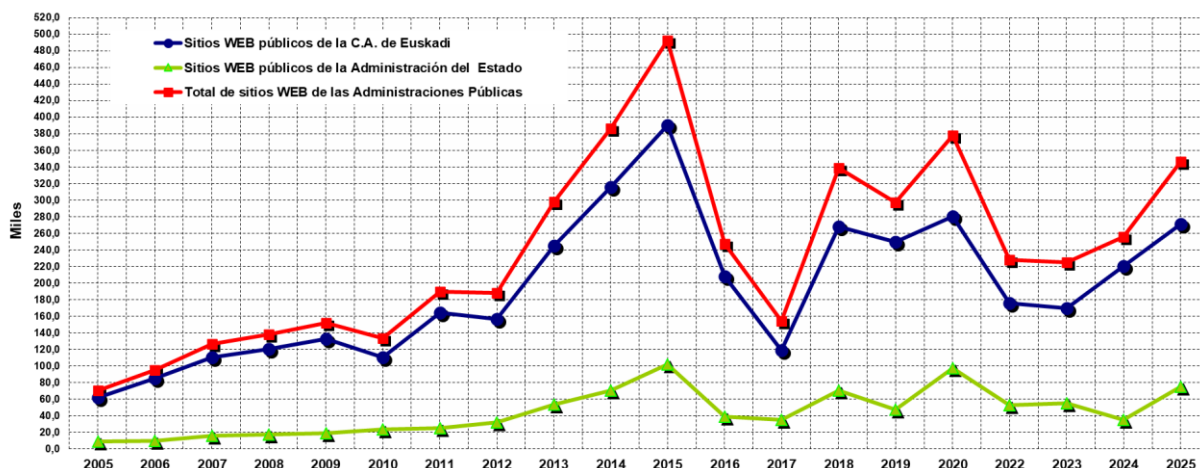
⁶En el cuestionario de la ESIF se recogen las 5 últimas páginas visitadas en relación al momento de encuestación. Desde 2015 en el primer trimestre responden las personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses.

⁷Del total se han eliminado las referencias a redes sociales (Facebook, X, YouTube, Instagram; TikTok...), buscadores y mensajería instantánea (WhatsApp), que suponen en 2024 el 65,5% del total de recopilados.

El 10,8 % de las menciones a portales públicos de la C.A. de Euskadi corresponden a portales de las Diputaciones Forales, el 6,1 % a los municipios y el 13 % a la Universidad pública (UPV/EHU).

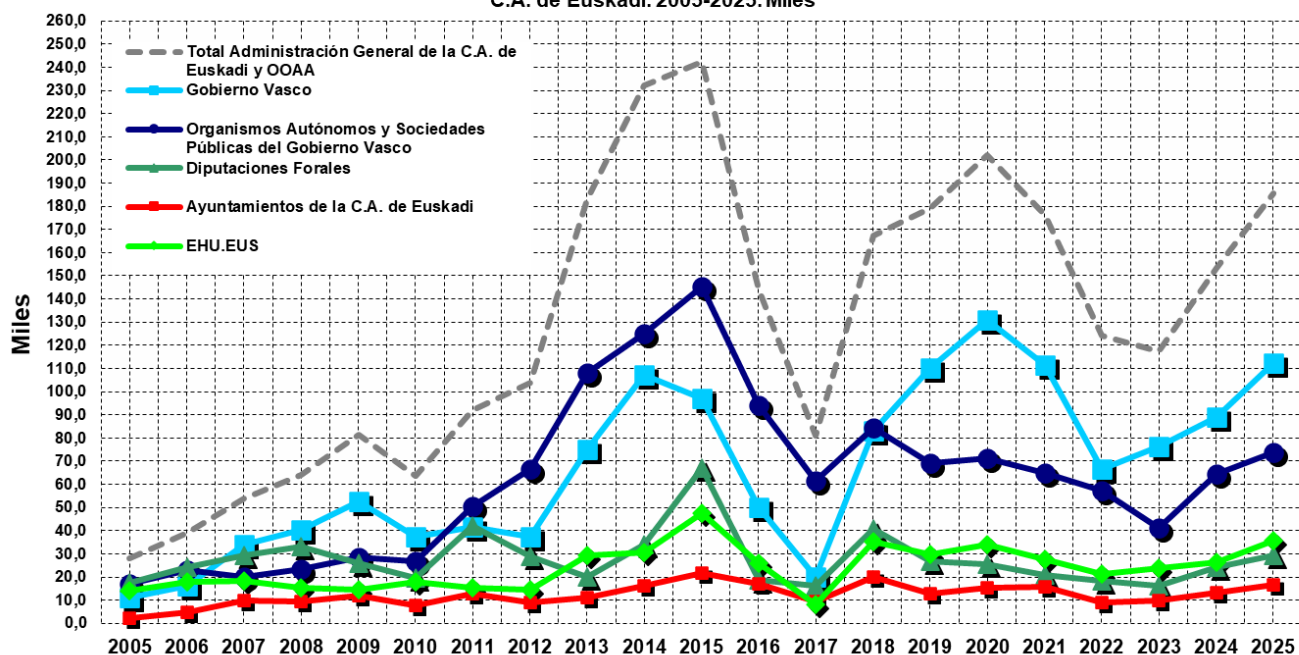
Respecto a 2024, en términos absolutos, las menciones a portales del Gobierno Vasco se incrementan un 25,7% y un 14,5% las referencias a organismos autónomos y sociedades públicas. Las menciones a sitios web de las diputaciones forales aumentan un 20,5%.

G.9 Menciones de sitios WEBs públicos por tipo de administración de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2025. Miles.



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias. ESIF

G.10 Menciones de sitios WEB de la administración de la C.A. de Euskadi de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2025. Miles



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias. ESIF

5. ENLACES AL GLOSARIO DE TÉRMINOS DE E-ADMINISTRACIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. GLOSARIO DE CONCEPTOS DE E-ADMINISTRACIÓN

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. ESTADÍSTICA ESPECÍFICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. BARÓMETRO DE LA E-ADMINISTRACIÓN. BEA

EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. FAMILIAS. ESIF

EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN- EMPRESAS. ESIE

EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN. IGIA

EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN SECTOR PRIMARIO.

OTRAS FUENTES