



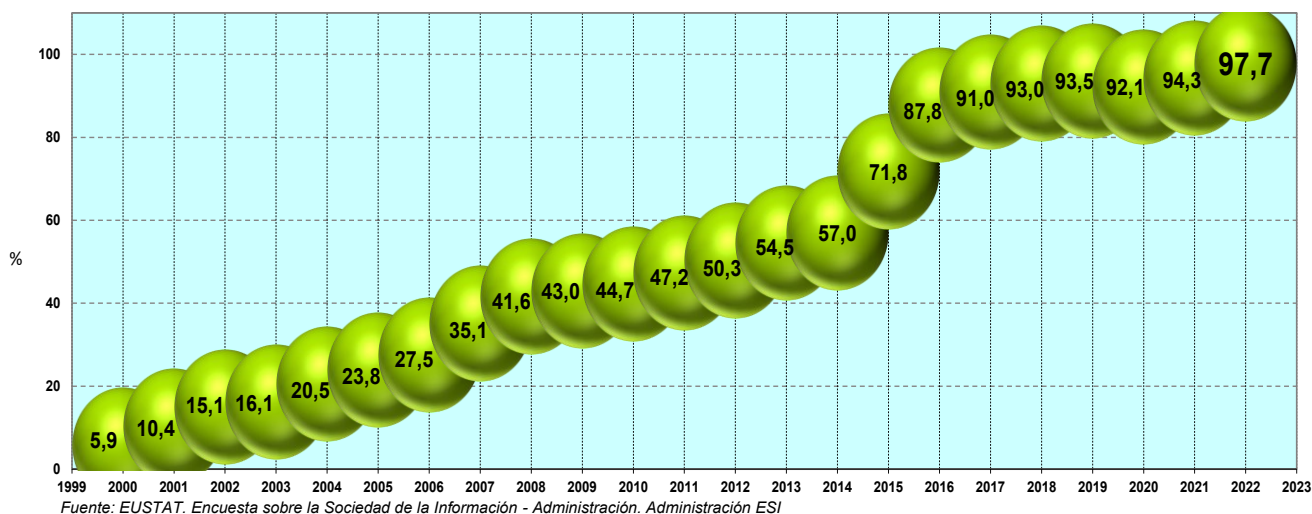
## El 63,9 % de las personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi utilizó la administración electrónica en 2023

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

Aproximadamente el 65 % de los establecimientos de la C.A. de Euskadi ha conseguido tramitar 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. 2000-2022. %



La práctica totalidad de los establecimientos de la C.A. de Euskadi, el 97,7 % (155.550 establecimientos en total), excepto el sector primario, el servicio doméstico y los organismos extraterritoriales, utilizaron la administración electrónica a lo largo de 2022<sup>1</sup>, ya sea directamente o a través de terceros<sup>2</sup>. En el caso de los establecimientos de 10 empleos o más se situó en el 98,5 %, un punto porcentual más que en 2021, según datos de Eustat. La utilización o interacción ha sido muy diversa, desde la obtención de información a la descarga de formularios o teletramitación completa de procedimientos o trámites.

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

<sup>2</sup> 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.

Teniendo en cuenta los datos disponibles de los últimos 23 años se pueden distinguir varios periodos:

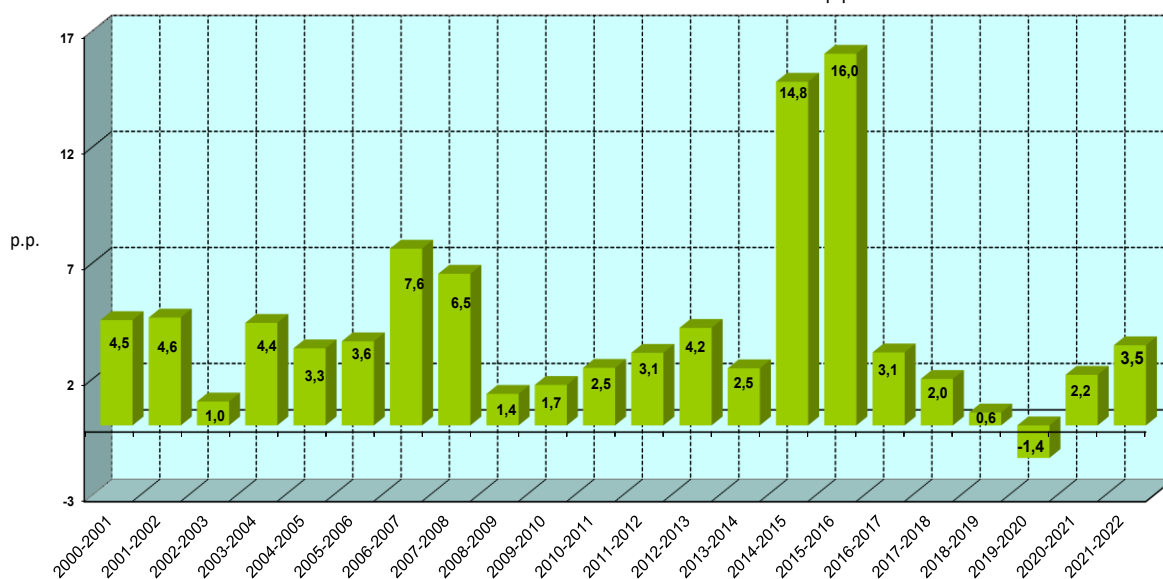
Entre 2000 y 2008 las empresas tendieron a aumentar el uso de la administración electrónica, concretamente aumentaron algo más de ocho veces su uso en este periodo.

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.

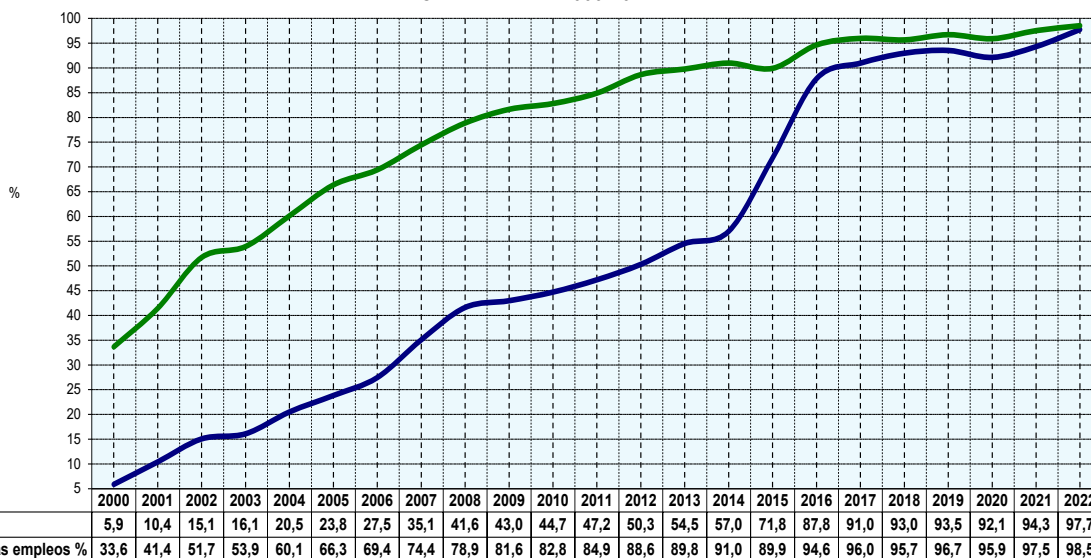
Desde 2017 el uso de la administración electrónica ha sido superior al 90 % entre los establecimientos, con una pendiente de crecimiento más moderada ya que se acerca al 100 %. Además, la diferencia entre los valores según el tamaño de los establecimientos se ha ido reduciendo en los últimos años.

G.2 Evolución de la variación interanual del % de establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año.C.A. de Euskadi. 2000-2022. p.p.



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

G.3 Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año. Total y 10 o más empleos.  
C.A. de Euskadi 2000-2022. %



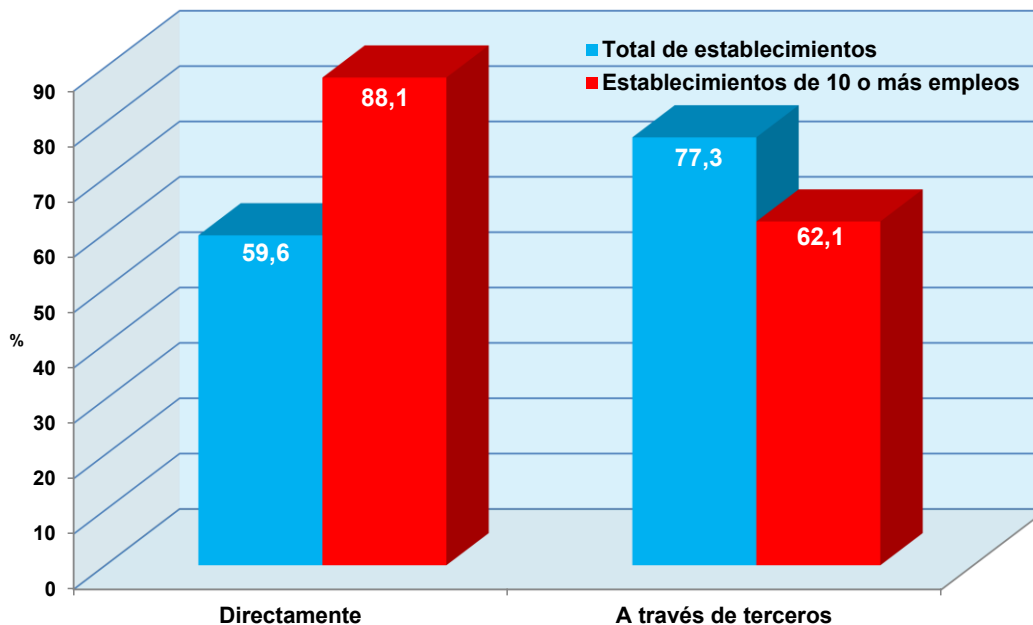
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

**Más de tres de cada cuatro establecimientos, el 77,3 %, necesitan de terceros 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 62,1 % 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 3,8 puntos en el último año.

G.11 Establecimientos que precisan de trámites electrónicos con las administraciones públicas, ejecutados directamente o a través de terceros. C. A. de Euskadi. 2022.%



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

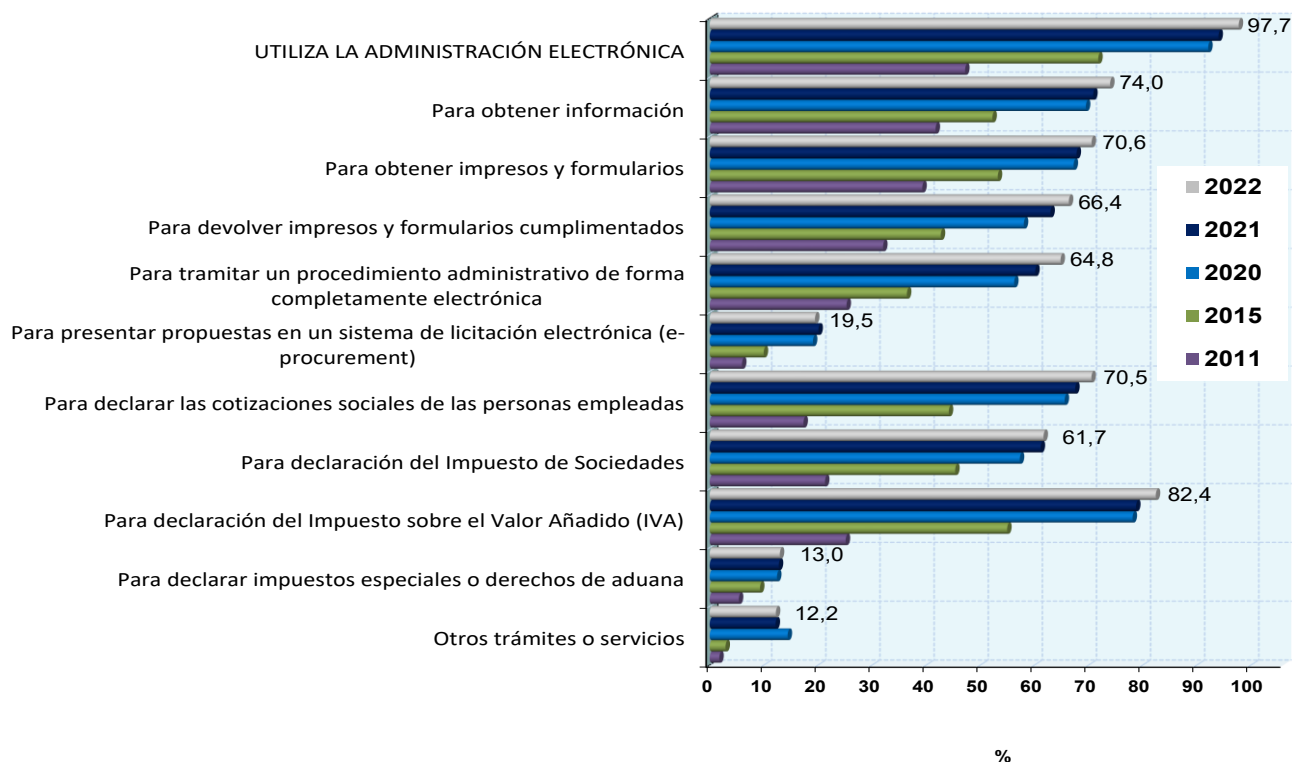
El 88,1 % de las empresas de 10 o más empleos tramitan directamente y casi seis de cada diez establecimientos en total, es decir, el 59,6 %.

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

**En 2022 el 82,4 % de los establecimientos utilizó la vía electrónica para realizar las declaraciones del IVA.**

La declaración de IVA realizada por vía electrónica entre 2021 y 2022 ha aumentado 3,6 puntos porcentuales. Asimismo, la declaración de las Cotizaciones sociales aumenta casi tres puntos porcentuales y la del Impuesto de Sociedades 0,5 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, 2020-2022. %



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

**Respecto al grado de sofisticación en el que se utiliza la administración electrónica, el 64,8 % de los establecimientos ha conseguido tramitar al menos un procedimiento electrónico completo.**

Este dato ha aumentado 4,6 puntos porcentuales respecto a 2021. La posibilidad de devolver electrónicamente a las administraciones los formularios cumplimentados es del 66,4 %. Entre 2021 y 2022, la tramitación de la obtención de impresos y formularios ha aumentado 2,8 puntos porcentuales y la búsqueda de información 3,1 puntos porcentuales.

**Entre 2016 y 2022, el porcentaje de establecimientos que utilizan la administración electrónica ha aumentado del 87,8 % al 97,7 %.**

El ranking institucional está encabezado por las Diputaciones Forales (89,6 %), seguido de la Administración central (77,4 %) y el Gobierno Vasco (68,2 %).

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.

Es evidente la importancia 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.

Respecto al año anterior, todos los tipos de administración han aumentado la proporción de establecimientos que interactúan electrónicamente. El Gobierno Vasco registra el mayor crecimiento (4,6 puntos porcentuales), mientras que la proporción de establecimientos que interactúan electrónicamente con la Unión Europea y con las entidades locales registra el crecimiento más moderado (2,5 puntos porcentuales).

La Administración Central encabeza el ranking de de establecimientos de 10 o más empleos que utilizan la la administración electrónica con un 90,0 % establecimientos que lo usan, aunque desciende 1,6 puntos porcentuales respecto a 2021. En segundo lugar se encuentran las Diputaciones Forales, con un 86,6 %. Por otra parte, cinco de cada seis establecimientos contactan electrónicamente con el Gobierno Vasco, el 83,2 %.

La Unión Europea mantiene su nivel con un 23,1 % de establecimientos de 10 o más empleos que utilizan la administración electrónica para relacionarse con ella.

TAB. 4.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2012-2022. %

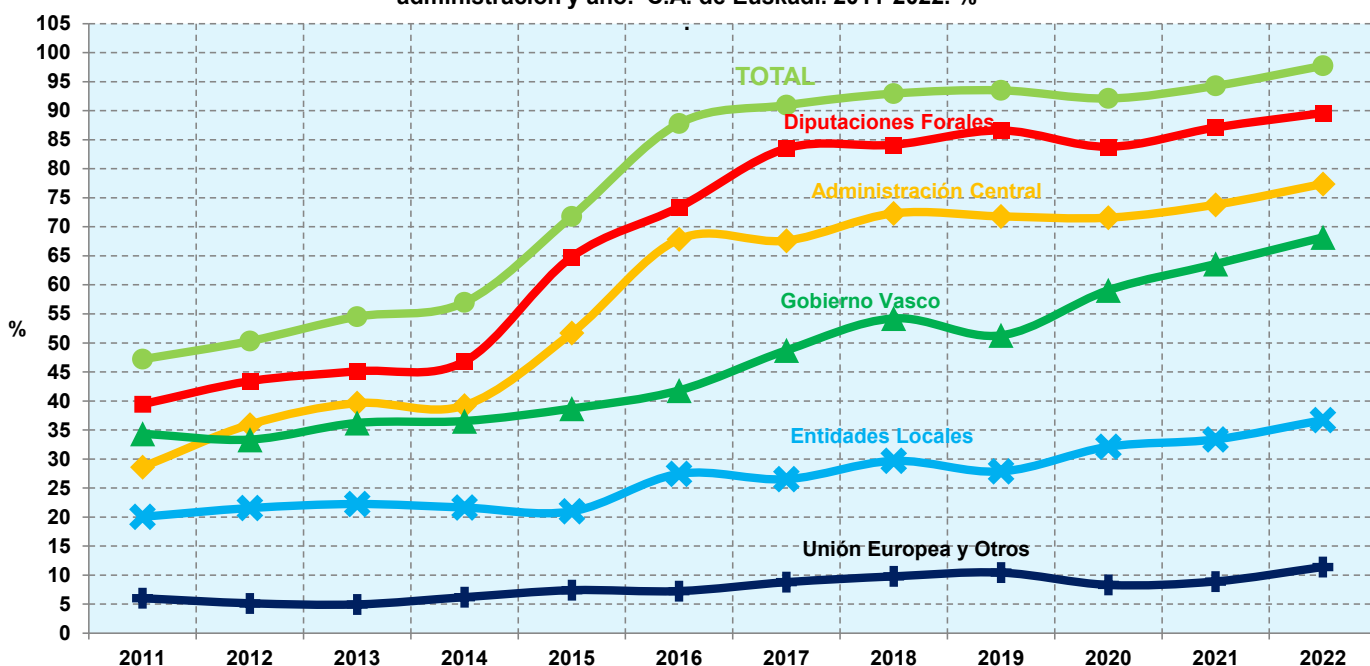
	Total												Gobierno Vasco												Diputaciones Forales											
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022			
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	50,3	54,5	57,0	71,8	87,8	91,0	93,0	93,5	92,1	94,3	97,7	33,3	36,2	36,5	38,7	41,8	48,7	54,2	51,3	59,1	63,6	68,2	43,4	45,1	46,8	64,8	73,4	83,5	84,1	86,6	83,8	87,1	89,6			
Para obtener impresos y formularios	43,8	44,3	46,5	52,2	58,0	66,5	70,0	68,2	69,5	71,1	74,0	31,0	32,9	33,2	31,3	37,0	41,2	42,6	41,6	44,4	47,3	49,6	35,5	36,7	37,7	43,2	47,2	50,9	55,7	56,0	55,7	57,8	60,7			
Para obtener impresos y formularios cumplimentados	40,7	42,5	44,7	53,2	57,1	65,1	67,4	64,7	67,2	68,0	70,6	26,1	27,5	27,9	29,5	33,6	36,7	36,7	34,3	40,7	43,0	44,7	33,1	35,5	35,5	43,2	46,3	51,4	54,9	53,4	53,3	55,2	57,5			
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	33,9	31,3	33,7	42,7	45,3	55,4	57,5	56,8	58,0	63,1	66,4	19,9	19,8	20,3	22,3	23,8	29,8	30,8	30,8	34,9	42,4	45,6	27,2	26,0	26,2	34,8	35,8	42,1	46,5	45,8	45,8	48,1	51,0			
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	22,5	20,3	23,5	36,4	37,3	50,3	55,2	52,1	56,2	60,3	64,8	11,8	11,2	12,6	16,7	18,7	25,2	31,8	26,6	32,1	37,9	41,5	16,5	14,4	16,6	27,6	26,8	36,4	39,3	38,2	41,5	45,0	48,5			
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	5,6	5,2	5,3	10,0	9,8	15,8	17,3	19,3	19,1	20,2	19,5	2,8	2,9	2,9	4,4	4,5	7,3	8,0	9,8	10,2	10,6	10,8	3,5	3,0	3,1	6,5	5,5	8,7	9,3	10,2	10,5	11,3	10,7			
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	27,1	28,4	28,2	44,2	56,7	57,5	61,1	64,6	65,6	67,7	70,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Otros trámites o servicios	30,6	29,5	30,2	45,4	62,9	57,1	56,9	61,0	57,3	61,3	61,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26,2	25,2	25,5	40,3	50,3	49,3	50,0	55,7	50,0	55,2	55,9			
	34,4	34,7	34,2	55,0	72,8	73,3	74,4	79,4	78,1	79,0	82,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29,6	28,2	28,7	51,0	58,4	67,7	67,9	73,9	70,9	73,5	76,7			
	4,6	4,9	5,4	9,3	9,2	11,6	12,7	11,5	12,4	12,8	13,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
	1,8	1,8	1,7	2,9	6,1	7,5	10,3	11,4	14,4	12,2	12,2	0,4	0,4	0,4	0,8	0,6	3,0	1,3	7,0	10,6	7,7	8,1	1,2	0,9	1,0	1,6	4,6	3,6	7,0	3,5	3,4	3,6	3,7			

TAB. 4.b Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2012-2022. % (Cont.)

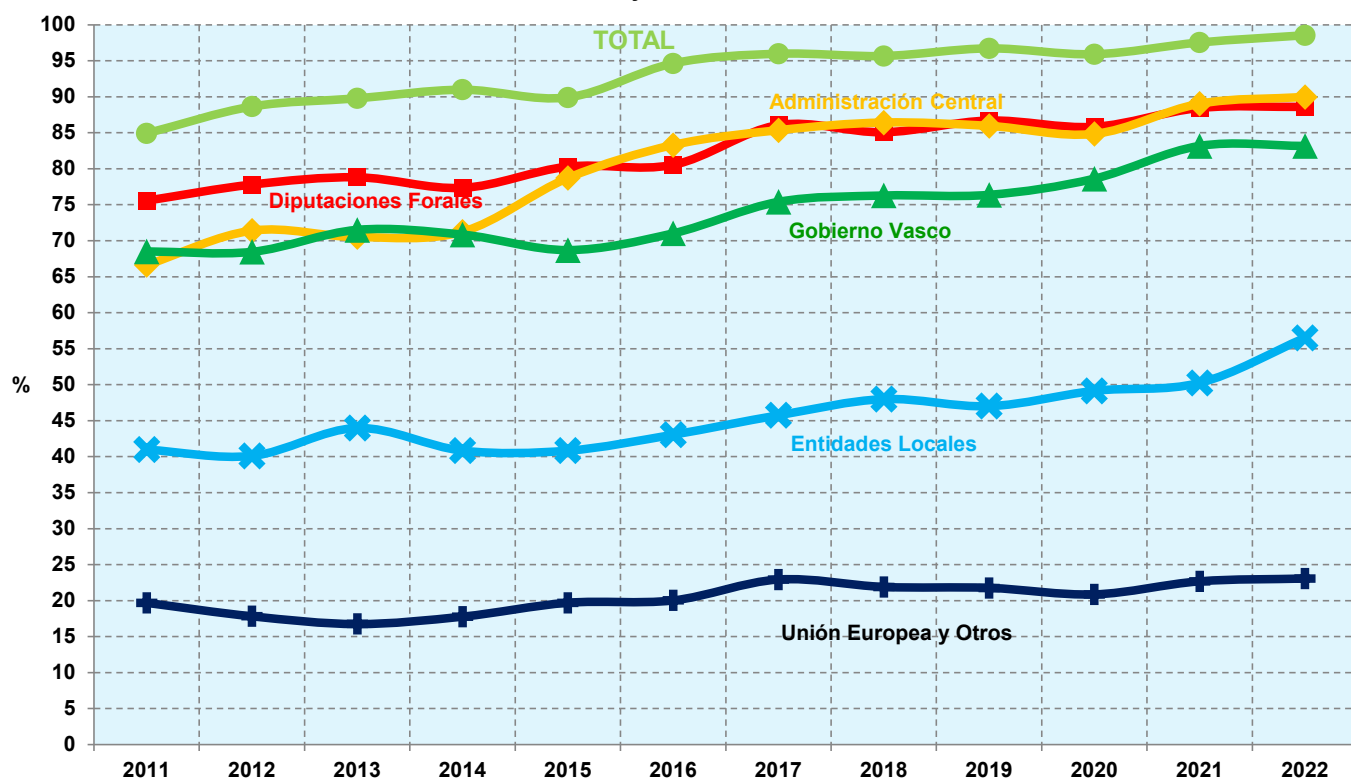
	Entes Locales												Administración Central												Unión Europea y otras											
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022			
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	21,6	22,3	21,7	21,0	27,5	26,5	29,7	27,9	32,1	33,4	33,4	35,9	39,6	39,2	51,7	67,9	67,6	72,3	71,8	71,6	73,8	77,4	5,1	4,9	6,2	7,4	7,2	8,8	9,8	10,4	8,3	8,9	11,4			
Para obtener impresos y formularios	20,0	20,7	20,3	18,2	24,7	22,6	25,8	22,5	25,6	27,5	27,5	17,3	21,2	22,4	20,6	24,4	22,8	25,8	28,2	27,2	26,2	31,2	4,4	4,0	4,7	5,7	5,6	6,9	7,0	7,5	5,6	6,5	9,4			
Para obtener impresos y formularios cumplimentados	15,6	15,8	15,8	14,3	21,0	18,0	20,3	19,1	22,3	22,6	22,6	13,5	17,2	18,3	17,4	21,5	19,6	20,5	21,4	21,7	22,3	26,6	2,4	2,6	3,5	3,2	3,5	4,3	4,6	5,1	3,4	3,8	6,5			
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	10,0	8,9	9,3	10,2	12,7	13,7	15,8	16,2	18,5	20,2	20,2	10,9	13,2	14,2	14,3	17,2	16,5	18,5	19,2	18,8	20,3	23,2	1,8	1,9	2,7	2,0	2,8	3,2	3,4	3,9	2,7	3,3	5,8			
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	4,9	4,5	4,9	6,9	8,8	9,8	11,4	12,8	16,1	16,2	18,2	8,1	8,0	9,5	12,2	13,1	14,7	16,5	17,1	19,0	19,2	23,5	1,5	1,5	1,7	1,7	2,0	2,6	2,9	3,3	2,2	2,5	2,6			
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	1,6	1,5	1,5	1,7	1,6	2,3	3,0	4,4	4,3	5,0	5,0	1,8	2,5	2,4	3,0	3,2	4,6	5,4	6,1	5,1	6,0	6,0	0,4	0,8	0,8	0,9	1,0	1,2	1,1	1,5	1,0	0,8	1,2			
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26,8	28,1	27,8	43,3	56,1	56,9	60,3	64,0	64,7	67,2	69,9	0	0,3	0,5	1,2	0,9	0,7	0,9	1,2	1	1	0,8			
Otros trámites o servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,0	11,0	11,1	9,5	17,1	11,7	11,6	10,0	12,6	10,3	10,5	0,1	0,0	0,0	0,4	0,5	0,3	0,2	0,3	0,4	0,2	0,1			
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,2	13,1	11,5	9,5	18,1	10,2	13,0	11,2	13,3	9,7	10,6	0,1	0,0	0,4	0,5	0,7	0,3	0,6	0,2	0,5	0,5	0,3			
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,5	4,7	5,2	9,1	8,8	11,1	12,1	10,9	11,9	12,0	12,4	0,1	0,5	0,5	0,5	0,8	0,7	0,7	1,5	0,8	1,0	0,6			
	0,2	0,3	0,4	0,3	0,4	0,7	0,8	1,0	1,4	1,2	1,2	0,6	0,5	0,6	1,0	1,1	1,3	2,3	1,3	1,5	1,9	1,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,5	0,6	0,4	0,7	0,5			

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

G.1.1.5.a Establecimientos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2022. %



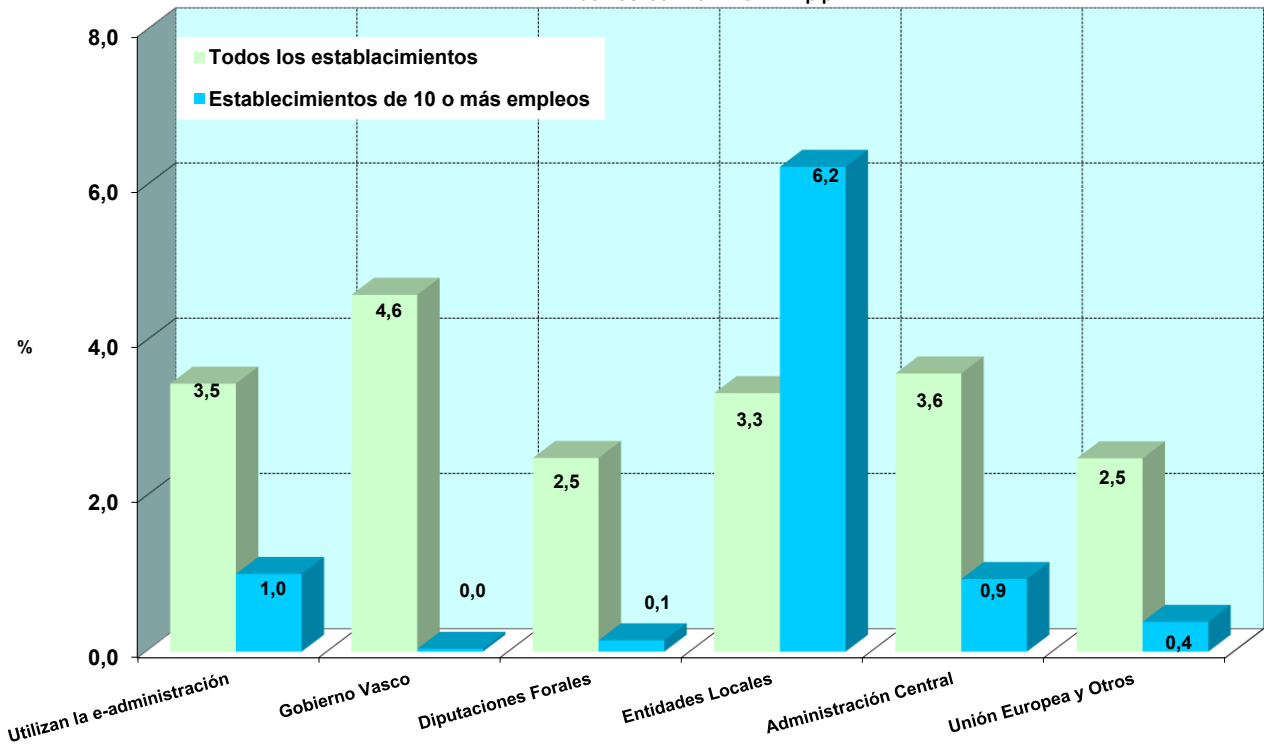
G.1.1.5.b Establecimientos de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2022. %



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. 2021-2022. Δ p.p.



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

## 2. e-Administración en el sector primario

**En 2022, más de la mitad de los establecimientos del sector primario gestionan el IVA electrónicamente cuando en el 2018<sup>3</sup> no llegaba a un tercio.**

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

En primer lugar por el cambio de población de estudio: se pasó de analizar casi 17.000 a unas 6.000 explotaciones y establecimientos en 2015, centrándose sólo en los que tenía 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 pasó del 16,8% en 2012 al 51,1% en 2015.

De 2015 a 2018, el crecimiento resultó relevante: se pasó del 35,2% al 85,1% en el conjunto de los establecimientos y del 78,8% al 98,5% en los establecimientos 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 como 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.<sup>4</sup>

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 establecimientos de 10 y más empleos.

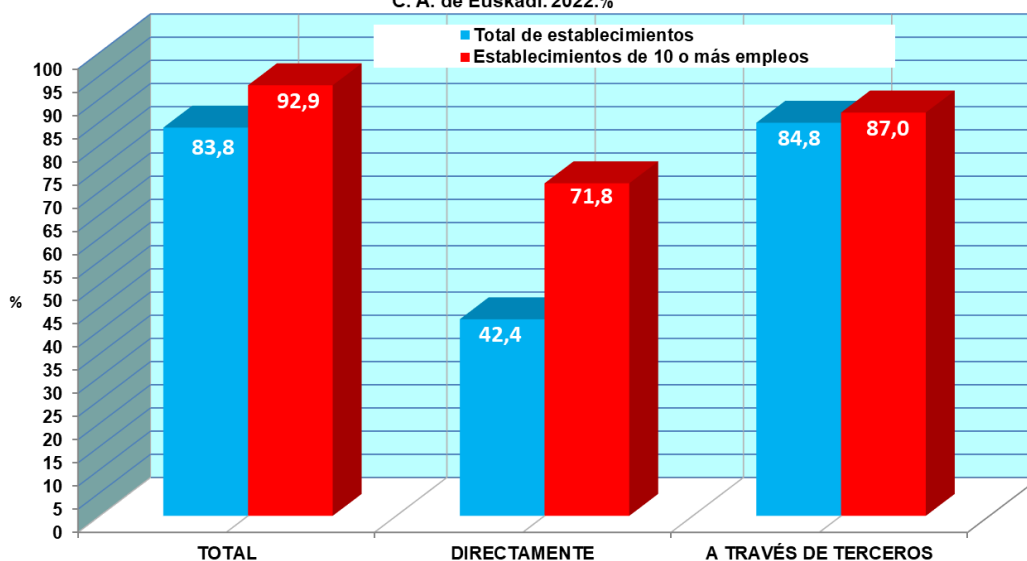
Suben los establecimientos que tramitan directamente, del 40,9% en 2018 al 42,4% en 2022, mientras se reducen 5,6 puntos porcentuales los que realizan los tramites a través de terceros.

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

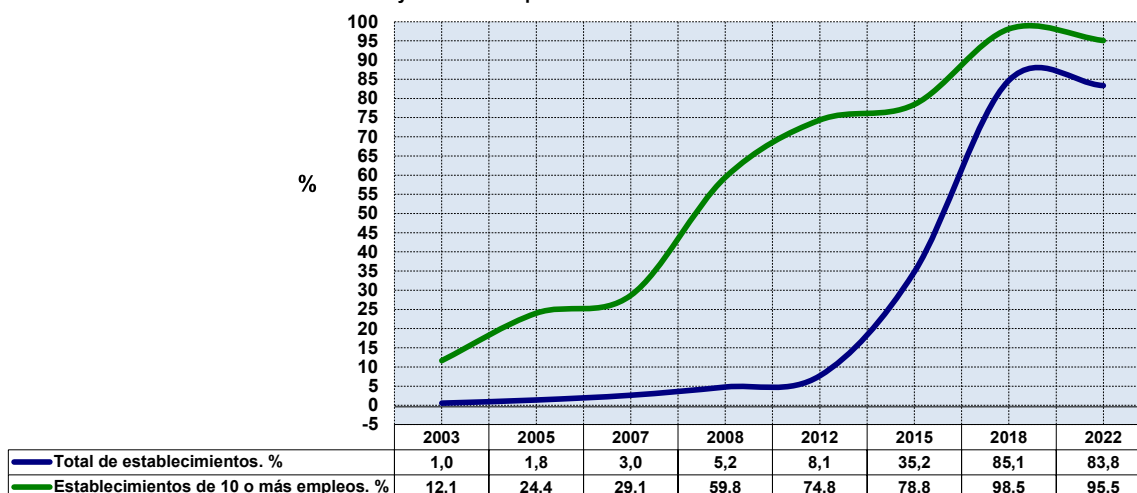
G.5.1 Establecimientos del sector primario que precisan de trámites electrónicos con las administraciones públicas, ejecutados directamente o a través de terceros. C. A. de Euskadi. 2022.%



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 141 explotaciones en 2022, en casi 9 de cada 10 casos, un 87,0 %, recurren a entidades contratadas para resolver sus trámites administrativos, 1,7 puntos porcentuales menos que en 2018.

G.5.2 Establecimientos del sector primario que han utilizado la Administración Electrónica en el último año. Total y 10 o más empleos. C.A. de Euskadi. 2003-2022. %

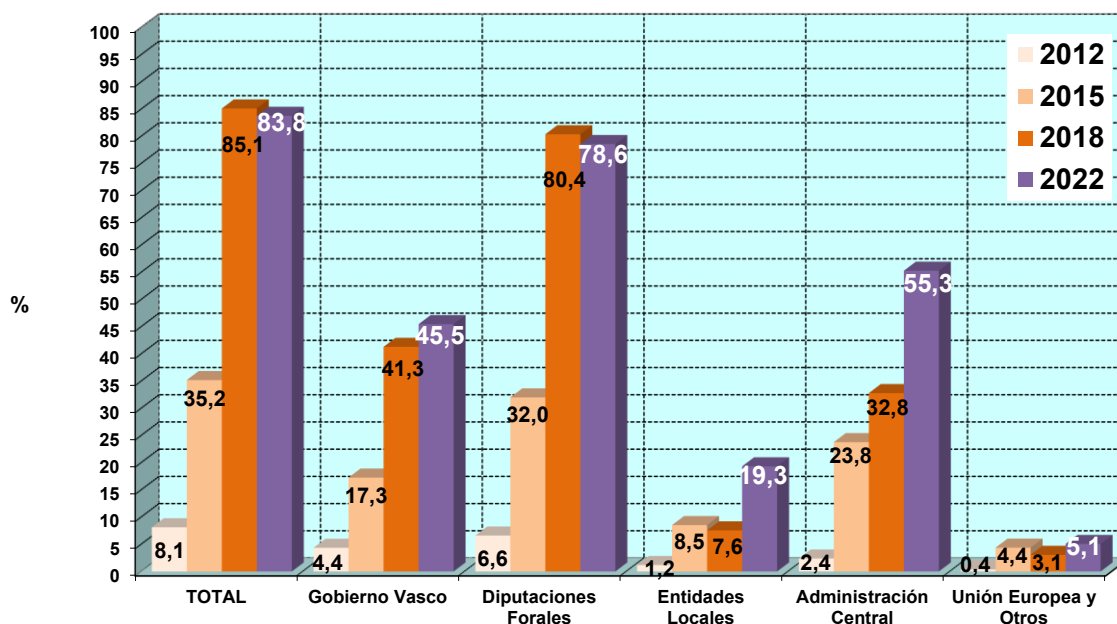


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

La foral ha sido la administración con la que en mayor medida se relaciona electrónicamente el sector primario en 2022: casi 4 de cada 5 establecimientos, el 78,6%. Le sigue la administración central, el 55,3%, y el Gobierno Vasco con un 45,5%. La local con el 19,3 y la Unión Europea con un 5,1% son las menos favorecidas por la administración electrónica en este sector.

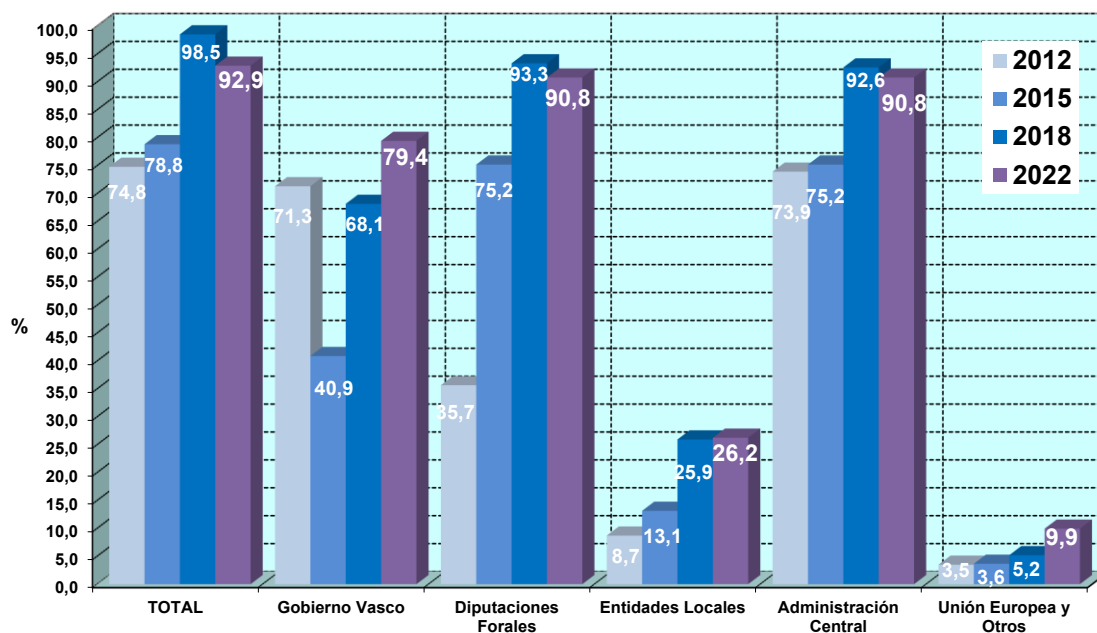
Restringiendo el análisis al colectivo de establecimientos con 10 o más empleos, se aprecia que 9 de cada 10 teletramitan electrónicamente en la misma proporción con las administraciones forales y con la central, 90,8%, un 79,4% con la autonómica y un 26,2% con la local.

G.5.3.a. Establecimientos del sector primario que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2012-2022.%



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

G.5.3.b Establecimientos de 10 o más empleos del sector primario que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2012-2022.%



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. 2022. %

	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
<b>UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>	<b>83,8</b>	45,5	78,6	19,3	55,3	5,1	<b>92,8</b>	79,0	90,6	26,1	90,7	10,2
Para obtener información	49,0	31,6	42,5	16,5	15,3	1,9	78,8	69,9	69,2	23,7	44,5	5,1
Para obtener impresos y formularios	40,7	22,4	35,0	8,6	7,3	1,1	81,9	67,4	71,8	21,4	44,4	4,3
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	35,5	20,8	27,5	5,8	5,5	0,9	80,3	62,8	69,9	22,8	45,7	2,8
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	30,0	16,8	21,0	4,2	5,6	0,9	71,0	63,1	52,3	19,6	40,8	1,6
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	7,8	2,7	3,6	1,6	2,0	0,6	19,8	10,9	14,3	11,7	3,8	0,6
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	48,2	0,0	0,0	0,0	48,0	0,2	87,9	0,0	0,0	0,0	87,9	0,0
Para declaración del impuesto de sociedades	25,1	0,0	22,1	0,0	3,4	0,1	62,7	0,0	59,2	0,0	8,1	0,0
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	57,8	0,0	55,3	0,0	1,9	1,0	83,0	0,0	79,5	0,0	7,4	0,0
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	4,2	0,0	0,0	0,0	3,6	0,6	17,5	0,0	0,0	0,0	16,1	3,7
Otros trámites o servicios	21,5	2,8	14,4	0,5	4,4	1,7	11,2	4,4	6,0	0,0	1,0	1,2

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

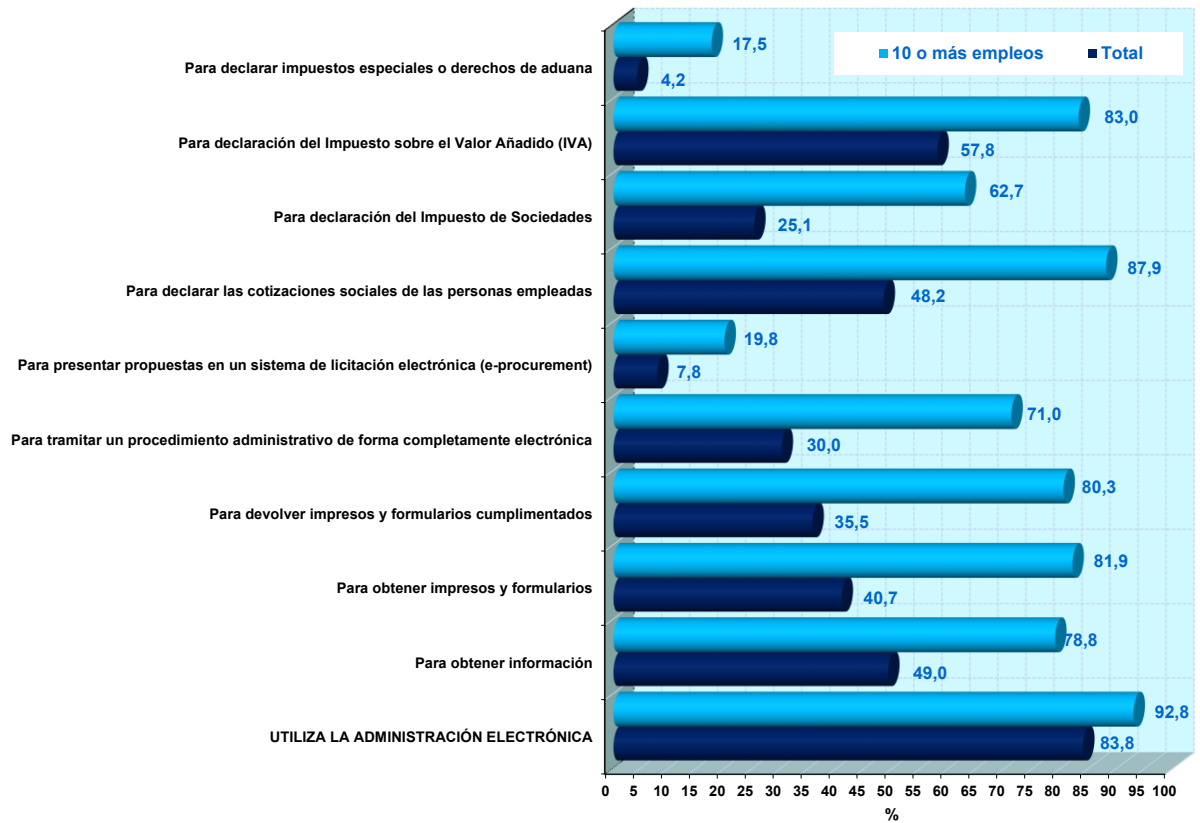
Tras la disminución de la brecha entre los establecimientos del sector primario respecto al resto de sectores económicos a la hora de interactuar con las administraciones públicas en 2018, la distancia entre ambas vuelve a aumentar ligeramente en 2022. Según los datos derivados de la encuesta del 2022 el 83,8% de los establecimientos del sector primario interactúa electrónicamente mientras que el 94% lo hace en el resto de sectores económicos. En 2018 el total de establecimientos se situaba en el 93% y los del sector primario en 85,1%.

Un 48,2% declara las cotizaciones a la Seguridad Social mediante la administración electrónica, 18,7 puntos porcentuales más que en 2018, y en torno a un 58% gestionan el IVA, acercándose al doble que en 2018.

La situación de las explotaciones agropecuarias y pesqueras con 10 o más empleos se aleja significativamente de las frecuencias del total del sector, aproximándose a los otros ámbitos económicos. De hecho, en 2022 un 92,8% de establecimientos del sector primario utilizaban la administración electrónica por el 97,5% del resto de sectores económicos.

En cotizaciones sociales y en declaración de IVA el estrato del sector primario de 10 y más empleos supera en siete 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: el resto de sectores utiliza en torno a trece puntos porcentuales más la administración electrónica que en el sector primario.

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. 2022.%



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

### 3. e-Administración y administraciones públicas

**Los valores porcentuales de los establecimientos públicos que interactúan electrónicamente con el Gobierno Vasco son previos a la pandemia.**

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.<sup>5</sup>

En 2022 el número de establecimientos de las administraciones públicas ascendía a 4.148, de los cuales 2.122 estaban en el estrato de 10 o más empleos. Prácticamente la totalidad de los establecimientos realizaron algún trámite o consulta en Internet en los portales de las administraciones públicas, es decir, el 96,6 %, muy cerca de los que tienen 10 o más empleos (97,2 %).

Del total de establecimientos públicos, el 84,5 % tramita o busca información con la administración electrónica del Gobierno Vasco, el mismo porcentaje que el año anterior. Los valores del resto de Administraciones aumentan respecto al 2021: la Administración central se sitúa en el 82,7 % (incremento de 12,2 puntos porcentuales), las Diputaciones Forales en el 71,7% (13,2 puntos porcentuales más), las Entidades Locales en el 66,2 % (6,7 puntos porcentuales más) y, por último, el valor de la Unión Europea y otros se eleva al 38,5 % (7,6 puntos porcentuales más).

Las Diputaciones Forales, las Entidades Locales y la Administración Central son los que mayor crecimiento han experimentado entre los establecimientos de 10 y más empleos entre 2021 y 2022, con incrementos de 9, 7,8 y 7,2 puntos porcentuales, respectivamente. En el otro extremo se encuentran el Gobierno Vasco y la Unión Europea, con un aumento del tráfico a través de la administración electrónica de 1,2 y 5,2 puntos porcentuales respectivamente respecto al año anterior.

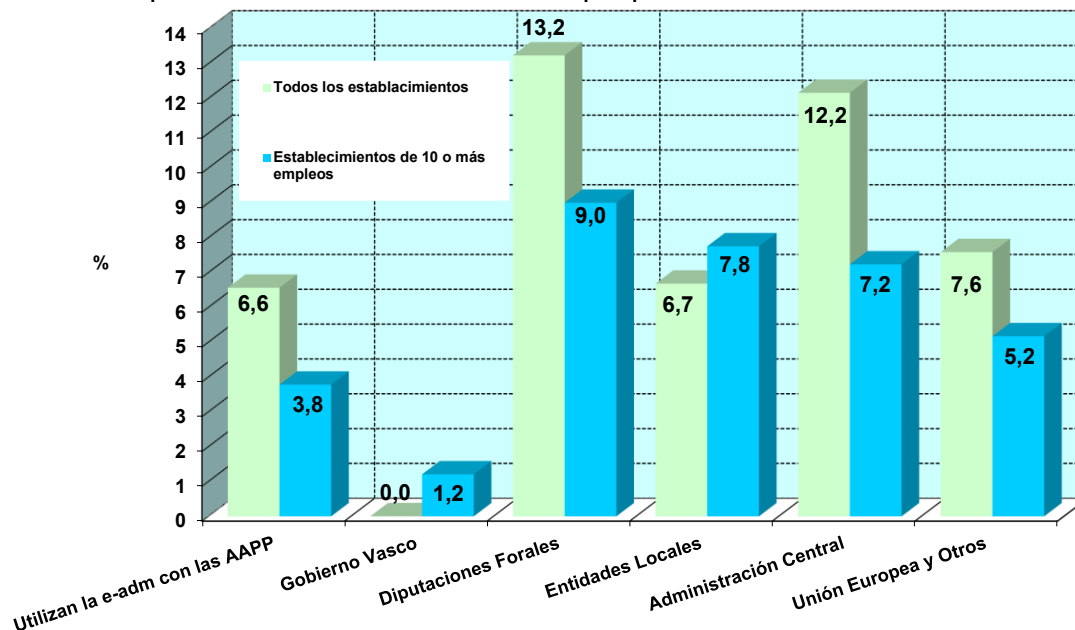
---

<sup>5</sup>Eustat. Ficha metodológica.

[https://www.eustat.eus/document/esia\\_c.html](https://www.eustat.eus/document/esia_c.html)

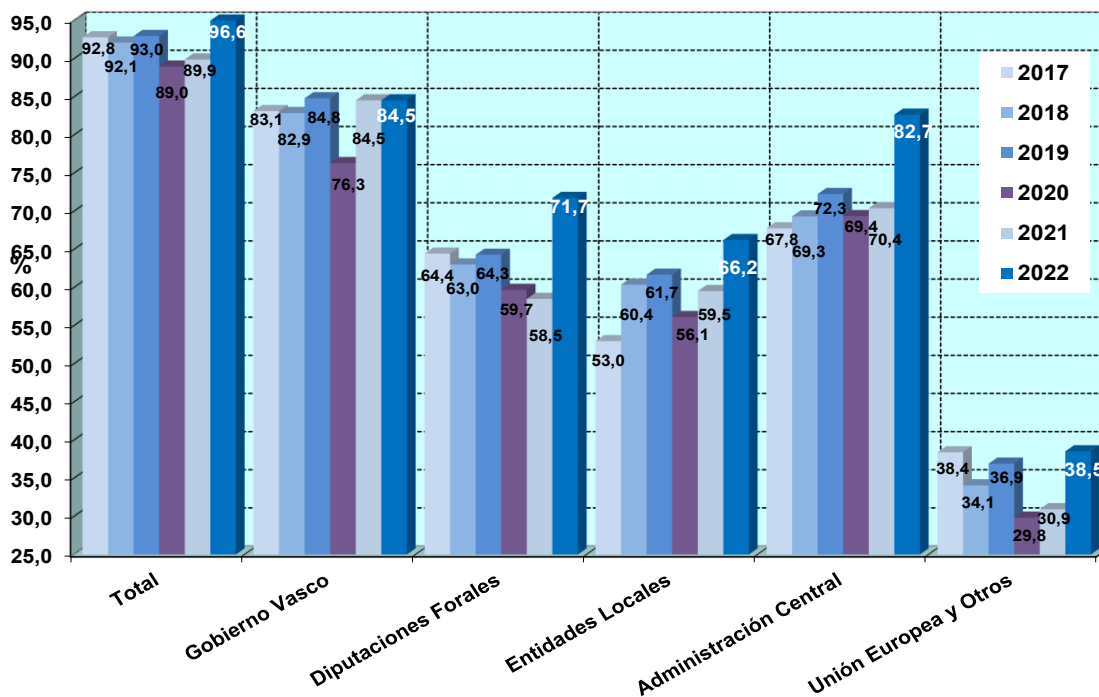
- Administración Central
- Gobierno Vasco
- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos
- Mancomunidades y consorcios
- Agrupaciones de municipios y cuadrillas
- Entidades locales menores
- Organismos Autónomos
- Otras entidades públicas (Parlamento Vasco, Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, Agencia Vasca de 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. 2020-2022. Δ %



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

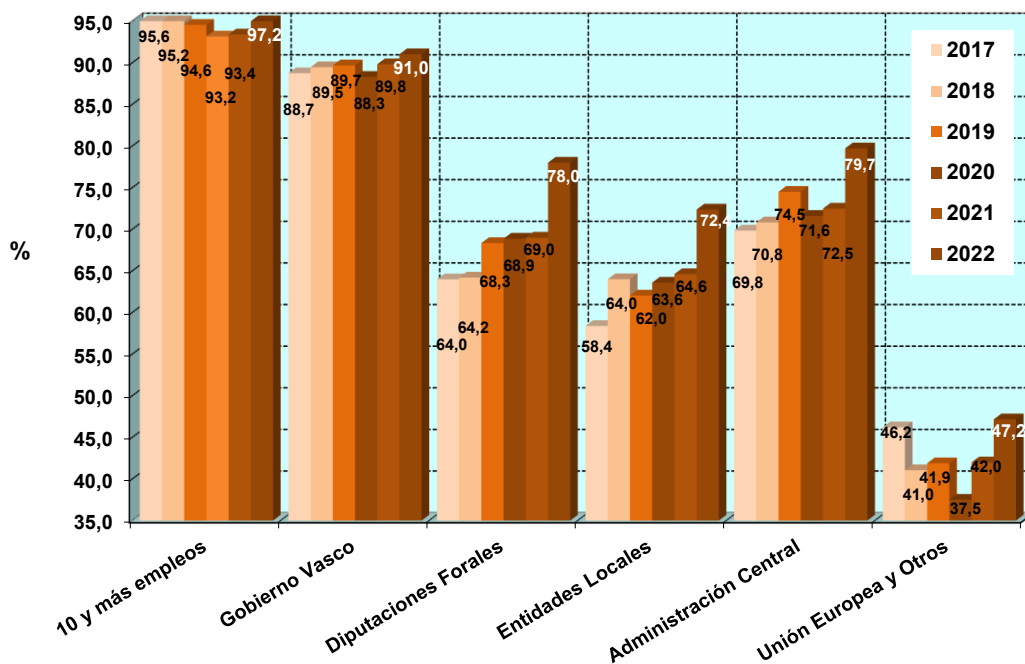
G.22.a. Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2017-2022.%



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. 2017-2022.%



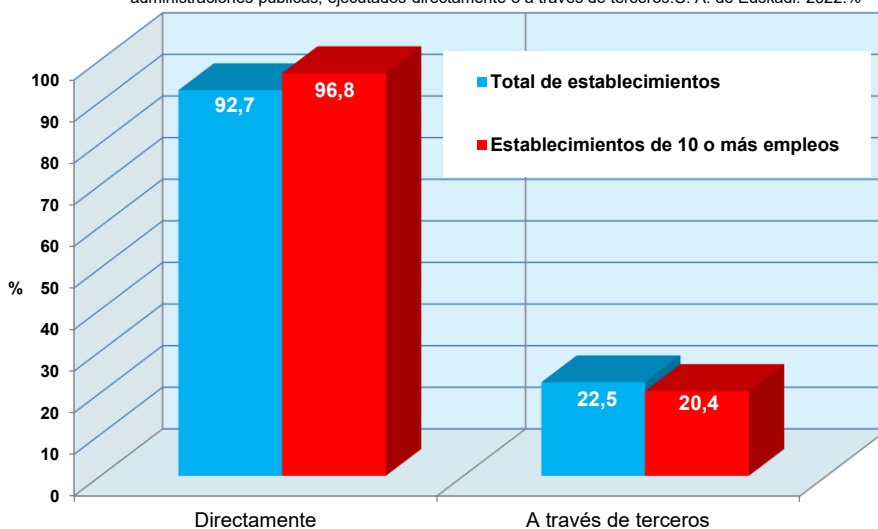
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. ESI - Administración

Respecto al 2021 aumenta 4,6 puntos el porcentaje de establecimientos que necesitan ayuda para utilizar la administración electrónica con otras instituciones públicas.

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

Más del 22 % de los establecimientos públicos precisaron de ayuda de terceros para realizar una gestión administrativa, valor inferior entre los establecimientos de 10 o más empleos (20,4 %).

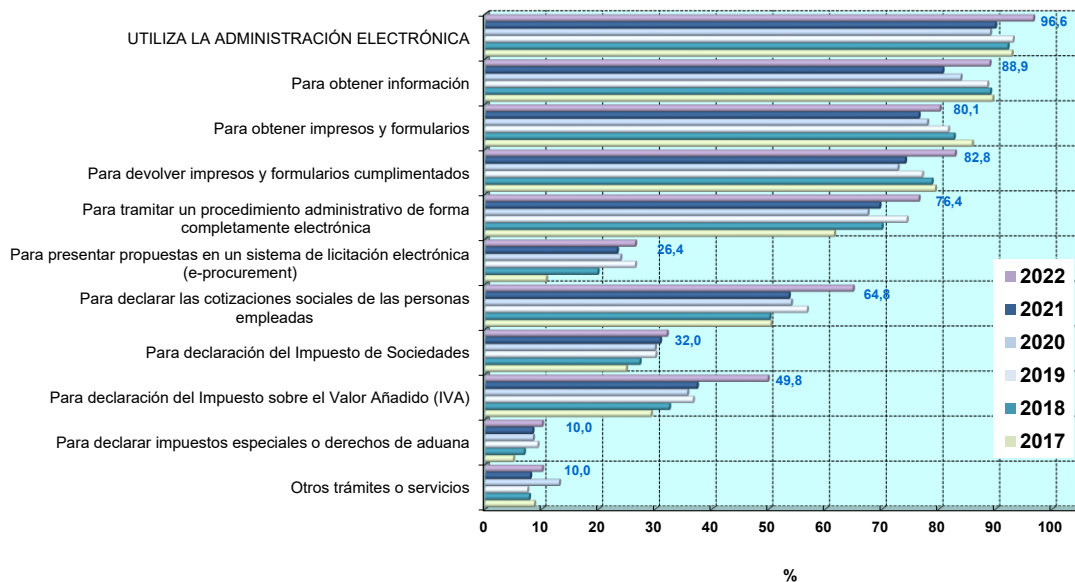
G.25 Establecimientos de las Administraciones Públicas que precisan de trámites electrónicos con las administraciones públicas, ejecutados directamente o a través de terceros. C. A. de Euskadi. 2022.%



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Sector Primario. IGILS

## Los establecimientos públicos utilizan mayoritariamente la e-Administración para obtener información

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. 2017-2022. %



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 búsqueda de información (88,9 %), la devolución de formularios cumplimentados (82,8 %) y la realización completa de la tramitación de un procedimiento (76,4 %).

TAB. 21 Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2017-2022. %

	Total						Gobierno Vasco						Diputaciones Forales					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HERRI ADMINISTRAZIOA ERABILI DUTE	92,8	92,1	93,0	89,0	89,9	96,6	83,1	82,9	84,8	76,3	84,5	84,5	64,4	63,0	64,3	59,7	58,5	71,7
Informazioa lortzeko	89,4	89,0	88,5	83,8	80,6	88,9	79,3	78,0	78,8	72,7	70,9	78,0	57,9	56,7	58,0	56,1	51,3	65,2
Inprimakiak eta formularioak lortzeko	85,8	82,6	81,6	77,9	76,4	80,1	74,5	73,0	72,8	66,0	66,6	70,4	54,5	52,5	51,5	48,0	45,6	62,1
Inprimakiak eta formularioak bueltatzeko	79,3	78,7	77,0	72,7	74,0	82,8	67,2	69,9	69,1	61,6	68,6	73,7	47,8	48,9	48,8	44,5	45,0	53,2
Administrazio prozedura bat modu erabat elektronikoa izapidetzeko	61,5	69,9	74,3	67,4	69,5	76,4	51,5	59,5	58,9	55,9	57,7	64,9	34,7	37,9	42,5	40,9	40,6	48,8
Lizitazio-elektronikoko sistema batean proposamenak aurkezteko (e-procurement)	10,8	19,8	26,3	23,8	23,2	26,4	7,1	12,7	17,5	15,0	15,2	18,8	3,7	6,8	8,0	6,6	5,6	4,8
Langileen pertsonen kotizazio sozialak adierazteko	50,3	50,1	56,7	53,9	53,5	64,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sozietate-Zergaren adierazpenerako	24,8	27,2	30,0	29,9	30,8	32,0	-	-	-	-	-	-	22,7	24,0	24,4	22,6	25	25
Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) adierazpenerako	29,2	32,4	36,6	35,7	37,3	49,8	-	-	-	-	-	-	28,1	28,5	31,2	30,2	32	44
Zerga bereziak edo aduana-eskubideak adierazteko	4,9	6,8	9,2	8,4	8,3	10,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beste izapide edo zerbitzu batzuk	8,6	7,7	7,4	13,0	7,9	10,0	5,6	4,2	3,7	11,2	6,5	7,2	2,9	3,5	3,4	2,9	1,8	2,2

TAB. 21 Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2017-2022. % (Cont.)

	Entes Locales						Administración Central						Unión Europea y otras					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HERRI ADMINISTRAZIOA ERABILI DUTE	53,0	60,4	61,7	56,1	59,5	66,2	67,8	69,3	72,3	69,4	70,4	82,7	38,4	34,1	36,9	29,8	30,9	38,5
Informazioa lortzeko	49,0	54,9	57,7	52,9	54,8	61,7	55,3	53,9	57,1	53,7	53,5	61,8	31,5	26,9	31,3	24,7	25,3	36,0
Inprimakiak eta formularioak lortzeko	36,9	41,6	45,5	38,5	42,9	46,5	47,2	44,9	48,1	47,0	46,0	55,6	25,4	24,6	25,4	19,7	19,7	30,6
Inprimakiak eta formularioak bueltatzeko	29,3	35,0	39,3	35,9	42,9	47,4	42,4	42,6	45,1	44,9	44,9	55,5	20,5	19,9	22,6	17,4	19,6	28,7
Administrazio prozedura bat modu erabat elektronikoa izapidetzeko	16,9	20,5	22,8	22,5	27,8	28,8	32,7	34,7	38,4	39,7	37,8	51,1	14,8	16,2	16,7	14,0	14,6	12,6
Lizitazio-elektronikoko sistema batean proposamenak aurkezteko (e-procurement)	1,3	4,8	5,0	3,8	4,4	4,0	3,1	9,0	12,0	11,9	9,0	10,1	1,1	4,6	5,0	4,1	2,8	2,5
Langileen pertsonen kotizazio sozialak adierazteko	-	-	-	-	-	-	48,4	49,9	56,3	53,7	53,5	64,3	1,9	0,2	1,5	0,6	0,7	0,8
Sozietate-Zergaren adierazpenerako	-	-	-	-	-	-	2,1	3,6	6,0	8,2	6,8	7,9	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2
Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) adierazpenerako	-	-	-	-	-	-	1,5	4,1	5,7	6,3	6,4	6,8	0,0	0,1	0,3	0,0	0,0	0,2
Zerga bereziak edo aduana-eskubideak adierazteko	-	-	-	-	-	-	4,6	6,8	8,9	8,3	8,3	9,7	0,2	0,0	1,0	0,1	0,5	0,3
Beste izapide edo zerbitzu batzuk	0,0	2,7	2,8	3,2	4,1	0,4	4,0	3,8	3,3	3,6	4,3	5,2	0,3	0,6	0,7	0,5	0,3	1,2

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

El mayor incremento se ha producido en la declaración del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), que mostró 12,5 puntos porcentuales más que en 2021, resulta destacable el incremento de casi 7 puntos porcentuales en la tramitación totalmente electrónica de un procedimiento administrativo.

Es evidente que, independientemente del tipo de entidad, hoy en día la actividad más habitual que se tramita es la búsqueda de información; el valor máximo lo encontramos en el Gobierno Vasco (78,0 %) y el más bajo en la Unión Europea y otras administraciones (36,0 %). La variación anual fue diferente según la institución, con un incremento de 13,9 puntos porcentuales en las Diputaciones Forales y de 6,9 puntos en las Entidades Locales.

El Gobierno Vasco destaca con respecto al resto de entidades en la descarga de impresos y formularios (70,4 %) y en su devolución a las administraciones (73,7 %). En el otro extremo se sitúa la Unión Europea y otros, porcentajes que en este caso se reducen a 36,0 % y 30,6 %.

En cuanto a la tramitación electrónica completa, cabe destacar que el 64,9% de las entidades la realiza con el Gobierno Vasco, el 51,1 % con la Administración Central y el 48,8% con las Diputaciones Forales, frente al 28,8 % que lo hace con las entidades locales. El mayor incremento entre 2021 y 2022 (13,3 puntos porcentuales) corresponde a la Administración central, seguido de las Diputaciones Forales (8,2) y la Unión Europea es la única que se redujo (2 puntos porcentuales de caída).

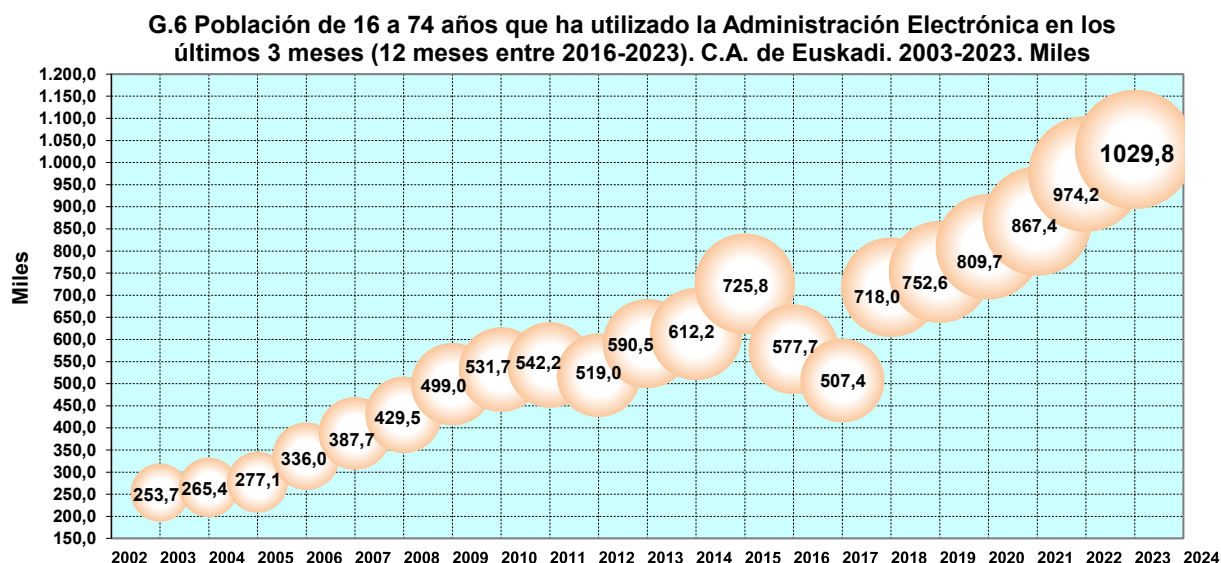
La declaración de las cotizaciones de los trabajadores la realiza el 64,8 % de las entidades, habiendo aumentado 11,3 puntos porcentuales en el último año.

Con la Unión Europea y otras administraciones, por un lado, el 38,5 % de los establecimientos públicos recibe información o realiza trámites, por otro lado, sólo el 12,6 % tramita un procedimiento completo, 2 puntos por debajo de los valores de 2021.

#### 4. e-Administración y personas

**En 2023 casi el 64% de las personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi utilizaron la administración electrónica, el doble que en 2009.**

Un total de 1.029.800 personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi, el 63,9 %, utilizó en los últimos 12 meses (entre el primer trimestre de del 2022 y el primer trimestre del 2023) 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 personas usuarias de la administración electrónica creció por encima de las internautas. Esta tendencia se rompió entre 2010 y 2011, con un incremento de usuarios del 2 % frente al 8,4 % de internautas. Entre 2011 y 2012, el crecimiento se redujo 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 utilizaron Internet para relacionarse con las administraciones públicas.

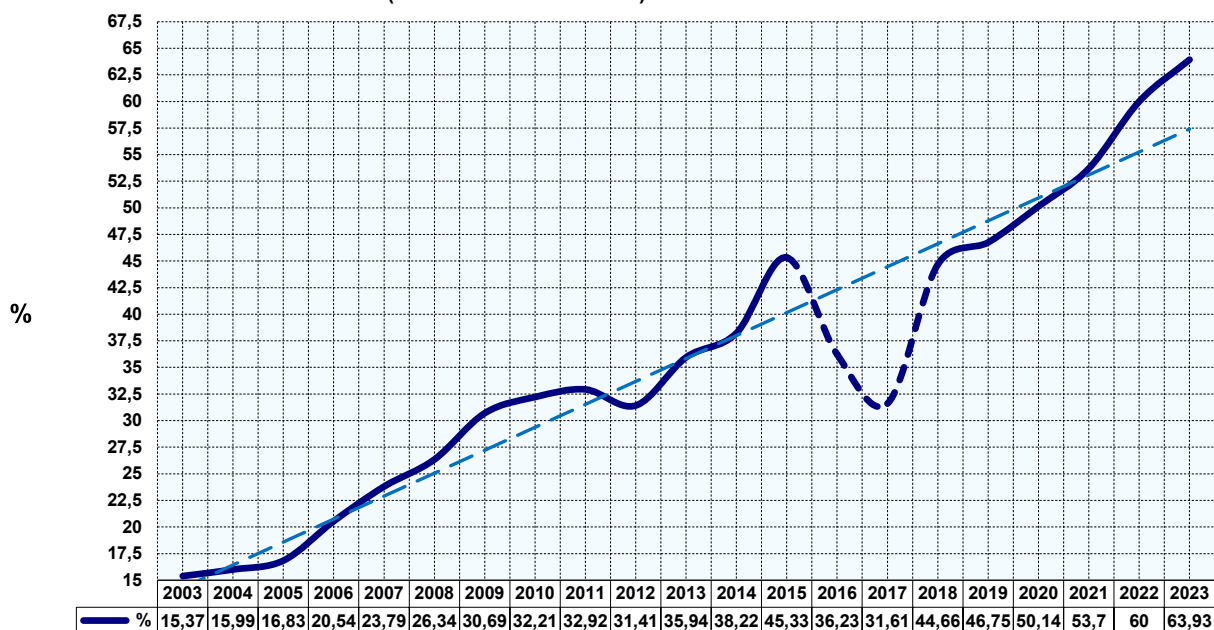
Entre 2014 y 2015 el número de internautas aumentó en 80.000 y el número de usuarios de la e-Administración aumentó un 18,6%.

Entre 2016 y 2017, sin embargo, el número de personas usuarias se redujo como consecuencia de los cambios metodológicos de las muestras, por lo que no debe ser tenido en cuenta.

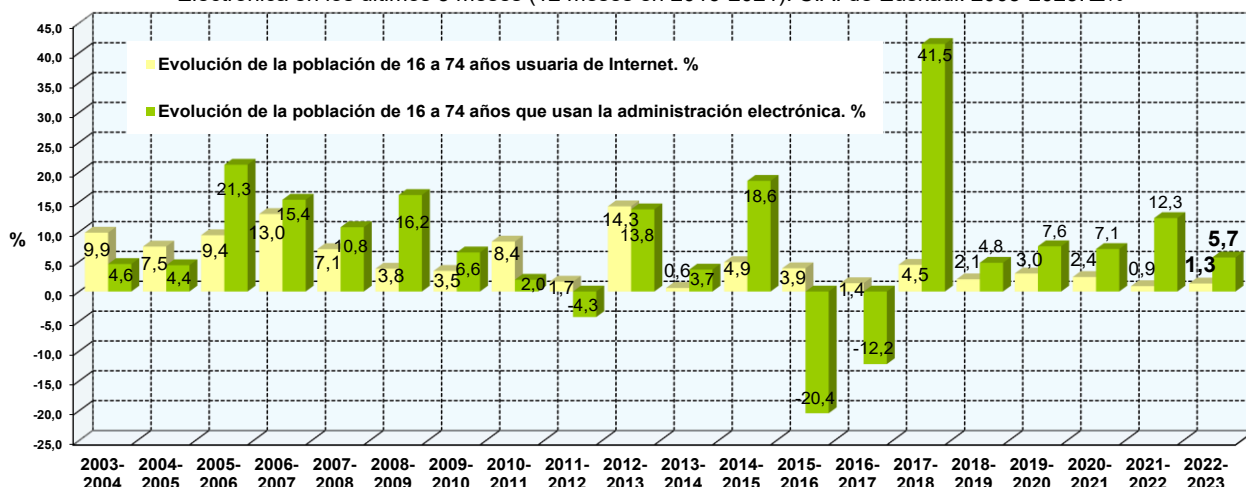
Esta evolución distorsionada no impide analizar las tendencias y distribuciones de algunas de las características de la "Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Familias".

Entre 2022 y 2023 el crecimiento absoluto de la e-Administración fue de 55.600 usuarios. El número de internautas creció un 1,3 % y el de usuarios de la administración electrónica un 6,5 %.

G.7 Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica los últimos 3 meses (12 meses en 2016-2022). C.A. de Euskadi. 2003-2023. %



G.8 Evolución de la población de 16 a 74 años usuaria de Internet y de la que ha usado la Administración Electrónica en los últimos 3 meses (12 meses en 2016-2021). C.A. de Euskadi. 2003-2023. Δ%



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

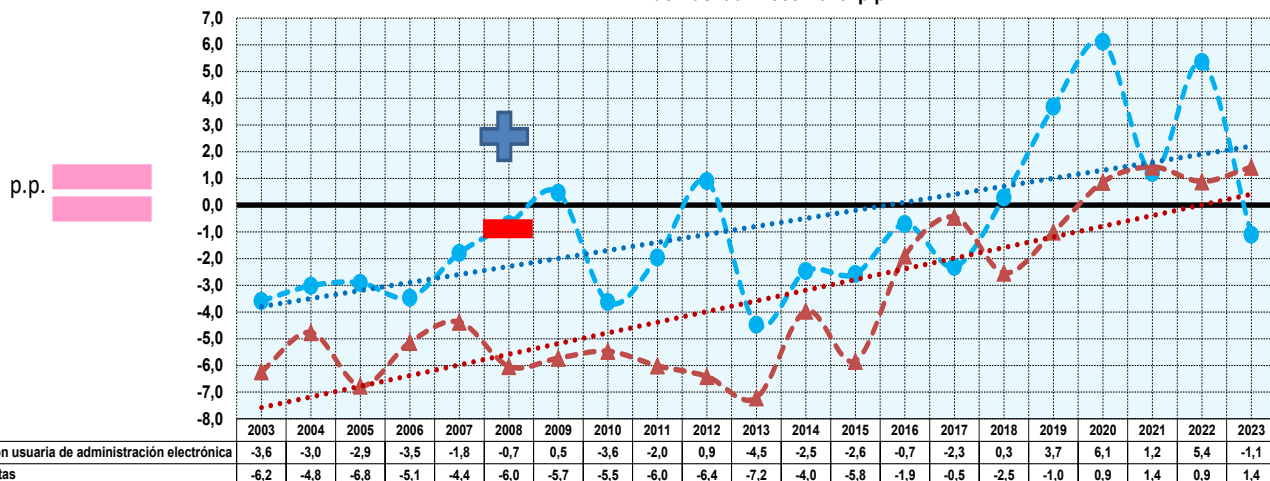
Entre los internautas que utilizan la administración electrónica, a pesar de los altibajos, entre 2006 y 2013 se observa una tendencia lenta y clara a la reducción de la diferencia entre sexos.

A partir de este último año se aprecia una clara tendencia a reducir las brechas de género entre los internautas y usuarios.

Aunque se superó el límite en 2017, en 2020 se incrementó la diferencia absoluta entre hombres y mujeres internautas: en el primer año mencionado se contabilizaron 6.400 mujeres internautas más que hombres internautas, en 2022 40.800 más y en 2023 fueron 38.600 mujeres más.

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, más de 5 en el caso de las usuarias de Internet. A partir de 2018 las tasas de usuarias y usuarios muestran una tendencia a igualarse, a partir de 2019 las mujeres han aumentado en el uso de la administración electrónica, siendo la de este año la excepción con un valor de -1,1.

G.12.a Brecha de género de la población 16-74 años internauta y que utiliza la administración electrónica. Tendencias. C.A. de Euskadi. 2003-2023. p.p.



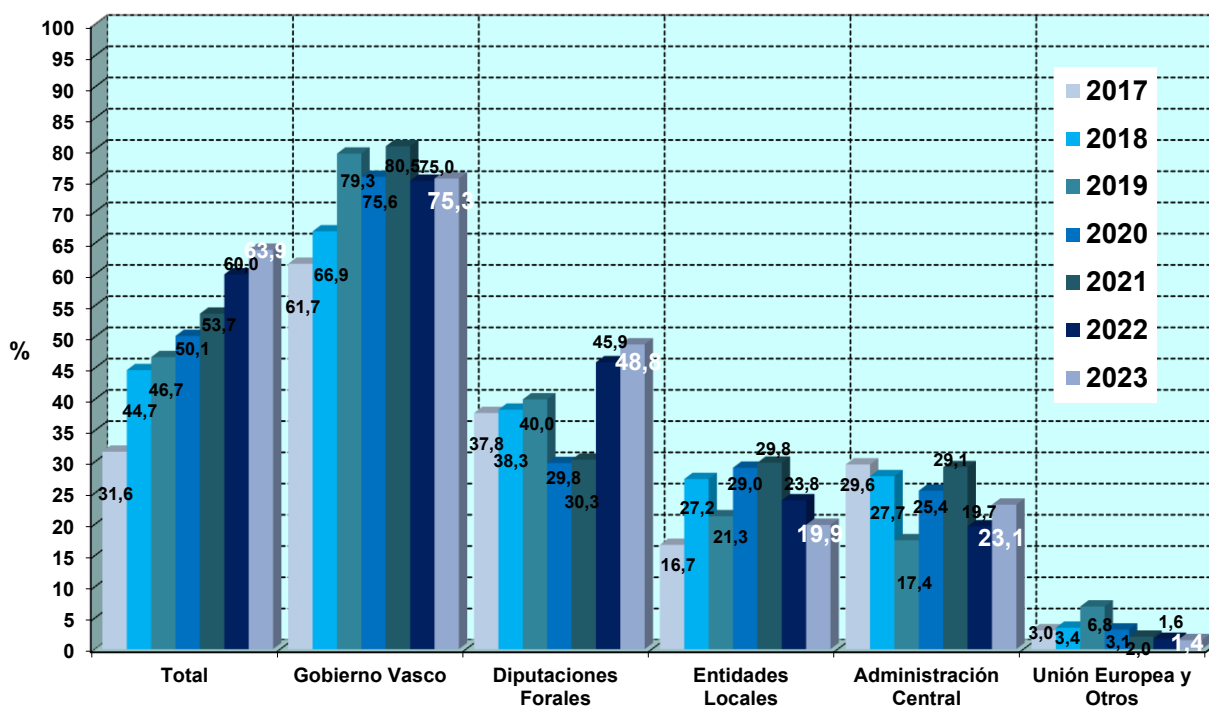
Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

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. 2003-2023. 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. 2017-2023. %**



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

Otra característica importante de la encuesta reside en el tipo de administración en la que interactúa la ciudadanía, que en los últimos años muestra cierta estabilidad: tres de cada cuatro personas usuarias de la e-Administración en 2023, el 75,3 %, lo hacen con el Gobierno Vasco y su entorno institucional, es decir, 775.800 personas, 45.400 más que en 2022.<sup>6</sup>

Con las Diputaciones Forales el 48,8 % de las personas usuarias, 502.400. Respecto a 2022, son las únicas entidades que incrementan su porcentaje de personas usuarias de la administración electrónica (12,3 % más).

Las entidades locales consiguen el 19,9 %, 204.900 personas que se relacionan electrónicamente con ellas.

La Administración Central concentra el 23,1 % de los usuarios de la e-Administración, 238.200 personas.

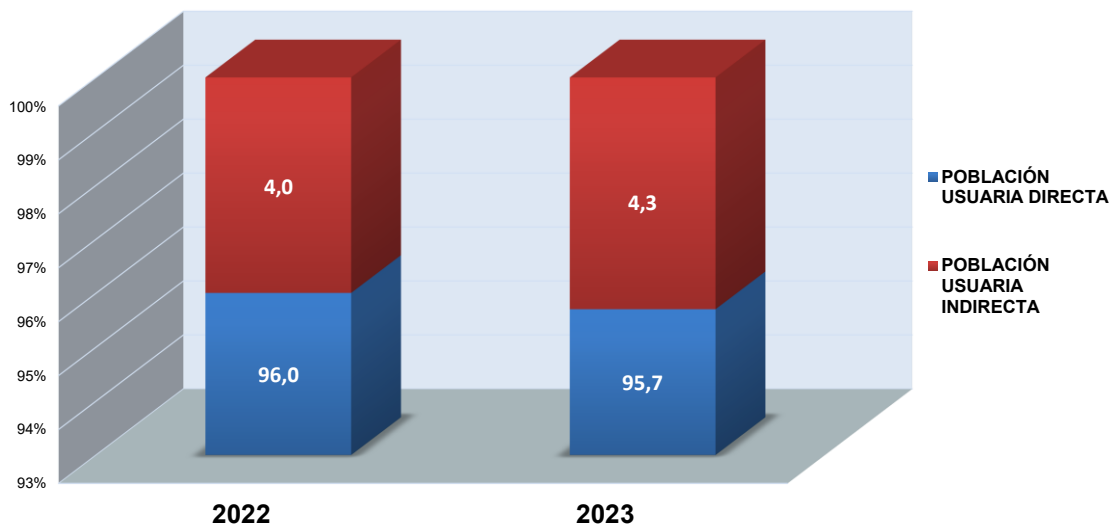
La Unión Europea y otras administraciones públicas concentran el 1,6 %, 16.000 usuarios.

El 4,3 % 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, 1,3 puntos porcentuales más que en 2022.

<sup>6</sup>En el Gobierno Vasco se integran sus Organismos Autónomos, Entes Públicos de Derecho Privado, Empresa-Sector Público, Consorcios, Fundaciones, etc.

Para estimar el grado de conocimiento, frecuencia de uso y fidelidad, la encuesta de Eustat ofrece otra información complementaria: las páginas web que los encuestados visitan y recuerdan.<sup>7</sup>

G.14 Población de 16-74 usuaria de internet (12 últimos meses), según uso directo o a través de terceros de la Administración Electrónica (envío de formularios). C.A. de Euskadi. 2022-2023 %



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

Por un lado, cabe destacar que del total de menciones realizadas en 2022 (cualquier tipo de página web), el 4,1 % corresponde a portales públicos de cualquier administración, apenas ha habido variaciones con respecto al año anterior.<sup>8</sup>

Tres de cada cuatro menciones a portales públicos de cualquier ámbito espacial, el 75,4 %, corresponden a administraciones vascas y al sector público; 1,5 puntos porcentuales menos que el año anterior.

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 52,2 % corresponden a páginas Web de la Administración General de la C.A. de Euskadi, sus Organismos Autónomos y Sociedades Públicas, 2,1 puntos porcentuales menos que el año anterior. De esta cifra, el 35,0 % corresponde a euskadi.eus y a portales asociados, mientras que el 17,2 % a organismos autónomos y sociedades públicas.

El 7,1 % de las menciones a portales públicos de la C.A. de Euskadi corresponden a portales de las Diputaciones Forales, el 4,3 % a los municipios y el 1,5 % a la Universidad pública (UPV).

Respecto a 2022, disminuyen 0,1 puntos porcentuales las menciones a portales del Gobierno Vasco, mientras que aumentan 7,3 las menciones a organismos autónomos, entes públicos de derecho privado y sociedades públicas.

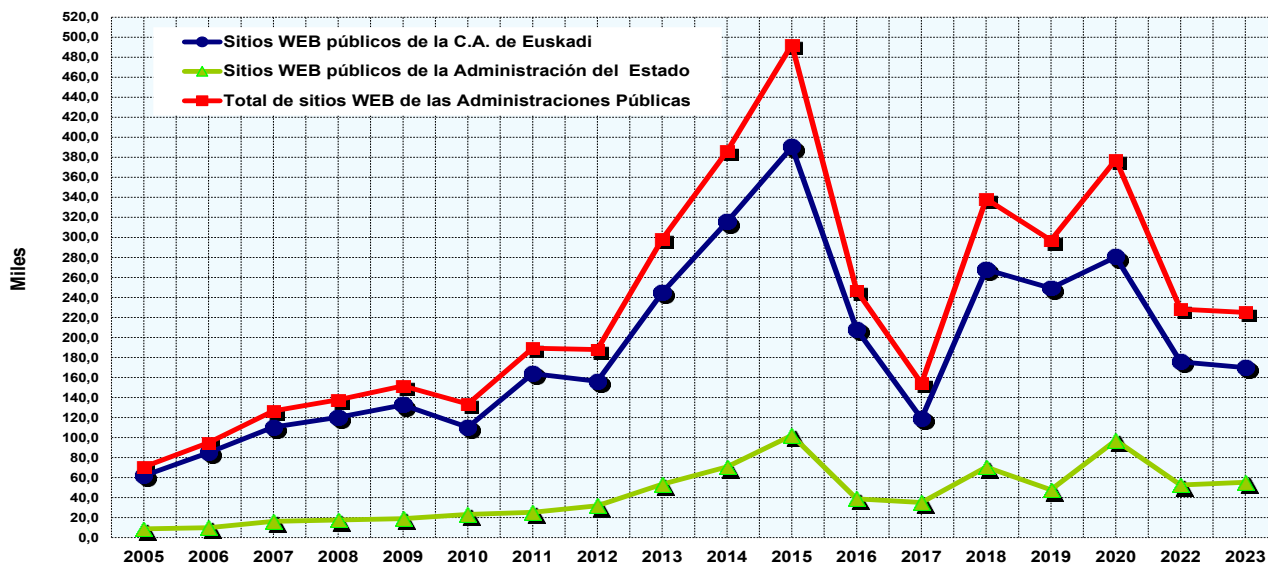
<sup>7</sup>En el cuestionario de la ESIF se recogen las 5 últimas páginas visitadas en relación al momento de encuestación. Desde 2015 en el primer trimestre responden las personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses.

<sup>8</sup>Del total se han eliminado las referencias a redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube), buscadores (Google, Yahoo...) y mensajería instantánea (WhatsApp), que suponen en 2019 el 51,9% del total de recopilados.



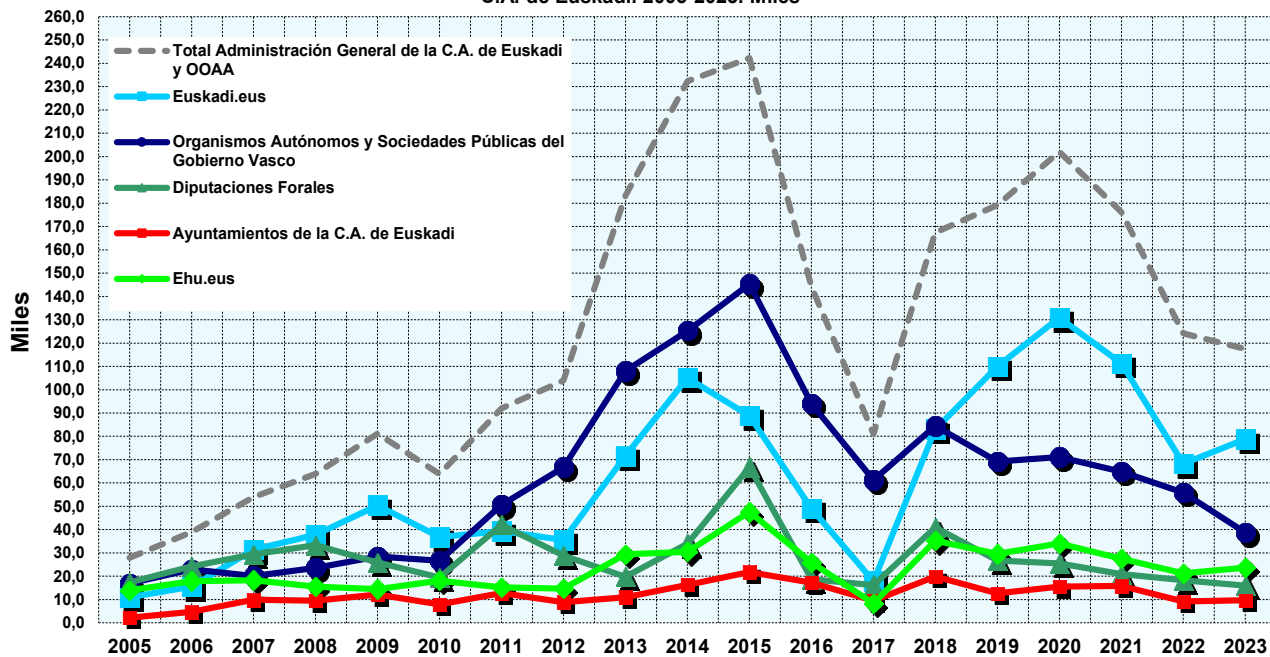
En el caso de las diputaciones forales disminuyen 0,9 puntos porcentuales las menciones y aumentan 2,3 las de los portales municipales.

**G.9 Menciones de sitios WEBs públicos por tipo de administración de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2023. 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. 2005-2023. 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](#)