



**SATISFACCION DE LA CIUDADANÍA CON  
LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL  
GOBIERNO VASCO Y SUS ORGANISMOS  
AUTÓNOMOS**

**2019**

**Análisis de resultados. Informe I**





# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
1. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA. ESSE_P – 2019.....	7
2. RELACIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LA E-ADMINISTRACIÓN .....	8
2.1. Uso de internet.....	8
2.2. La administración electrónica ejecutada por terceras personas.....	11
2.3. Población usuaria y potencial de la administración electrónica .....	14
3. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE LA E-ADMINISTRACIÓN.....	22
3.1. Medios de acceso .....	22
3.2. Conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco .....	24
3.3. Idioma utilizado en la administración electrónica .....	27
4. TIPOS DE USOS DE LA E-ADMINISTRACIÓN .....	31
4.1. Uso particular o como representante .....	31
4.2. Usos más frecuentes de la administración electrónica.....	33
4.2. Uso de certificados electrónicos.....	36
5. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LA E-ADMINISTRACIÓN .....	43
5.1. Satisfacción con el entorno electrónico.....	43
5.2. Satisfacción general con la administración electrónica .....	54
6. DIFICULTADES DE LA E-ADMINISTRACIÓN .....	57
6.1. Problemas encontrados en la e-administración.....	57
6.2. Vías de solución de problemas por parte de la población usuaria .....	60
6.3. Valoración del servicio de Zuzenean-CAU-ZE.....	64
7. LA E-ADMINISTRACIÓN EN LA C.A. DE EUSKADI Y EN EL CONJUNTO DEL ESTADO .....	67
7.1. La administración electrónica, población usuaria y forma de acceso .....	67
7.2. Uso de los portales y sedes electrónicas.....	71
7.3. Comparación de niveles de satisfacción.....	72
8. CONCLUSIONES.....	75
9. ANEXOS.....	80
9.1. Índice de tablas .....	80
9.2. Índice de gráficos.....	82
9.3. Bibliografía .....	90
9.4. Cuestionario.....	92





## INTRODUCCIÓN

Al menos son tres los tipos de trabajos estadísticos y estudios que vienen abordando la administración electrónica desde el comienzo del siglo:

- Estudios de oferta de servicios, procedimientos, trámites y contenidos electrónicos por parte de las distintas administraciones públicas<sup>1</sup>
- Estudios de demanda o uso por parte de personas y empresas<sup>2</sup>
- Estudios sobre modelos de aceptación tecnológica, centrados en explicar la intención de utilizar la administración tecnológica<sup>3</sup>

Dentro de los modelos de aceptación tecnológica se encuentran los estudios de satisfacción o también denominados de actitud frente al uso.

Obviamente la oferta y sus características, así como el uso de la administración electrónica, están vinculados a la aceptación y satisfacción con ese uso.

Las encuestas a personas y a establecimientos económicos elaboradas en 2019 y los informes presentados abordan esta tercera columna de las investigaciones sobre la e-administración.

El uso generalizado y creciente de internet por parte de la población, tanto en extensión como en profundidad, posibilita su conversión en uno de los canales principales para la interacción entre la red y las administraciones públicas.

---

<sup>1</sup> Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. **Estadística de Servicios Públicos Electrónicos**. <http://www.euskadi.eus/estadistica-de-servicios-publicos-electronicos-espe-2016/web01-s2jusap/es/>

<sup>2</sup> Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. **Barómetro de la E-administración**. <http://www.euskadi.eus/barometro-de-la-administracion-electronica-en-la-c-a-de-euskadi-bea/web01-s2jusap/es/>

<sup>3</sup> Kriti Priya Gupta, Swati Singh and Preeti Bhaskar. Electronic Government, An International Journal, Vol. 12, No. 2, 2016. **Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework**. [https://www.researchgate.net/publication/301704505\\_Citizen\\_adoption\\_of\\_e-government\\_A\\_literature\\_review\\_and\\_conceptual\\_framework](https://www.researchgate.net/publication/301704505_Citizen_adoption_of_e-government_A_literature_review_and_conceptual_framework)



Inmediatez, accesibilidad y organización son rasgos del canal que propician su potenciación como, incluso, el prioritario para que la ciudadanía pueda informarse o gestionar y tramitar cualquier cuestión que atañe a su relación con el Gobierno Vasco y sus departamentos, así como con sus organismos autónomos (OOAA).<sup>4</sup>

Ello atañe tanto a la consulta o gestión de la tramitación de las necesidades ciudadanas con respecto al Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, como a la información pública que éste ofrece, de acuerdo a las leyes sobre transparencia y buen gobierno que se han ido desarrollando e implantando a lo largo de los últimos años.

El interés por la extensión y la mejora de los servicios electrónicos que el Gobierno Vasco viene desarrollando al respecto hace necesaria una medición del estado y profundidad de la relación digital establecida entre ambas partes, a través de la sede electrónica que la administración ofrece y del resto de portales específicos de sus departamentos y organismos autónomos.

Se trata de conocer en qué medida los canales electrónicos han conseguido cuota en su coexistencia con los canales tradicionales existentes, tales como el presencial o el telefónico; hasta qué punto son utilizados, en qué nivel de profundidad y con qué objetivos.

Del mismo modo, se trata de determinar qué problemas encuentra la ciudadanía en su interacción electrónica, y en qué medida los medios propuestos para su solución son utilizados, frente a posibilidades como el abandono del canal o la búsqueda de soluciones propias.

Se medirá, así mismo, la satisfacción tanto general como la referida a aspectos específicos de la propuesta, en función de los objetivos de la población usuaria.

---

<sup>4</sup> Gobierno Vasco. Departamento de Hacienda y Economía. **El Sector Público de la CAE y entidades participadas 2018.**

<https://www.euskadi.eus/el-sector-publico-de-la-cae-y-entidades-participadas-2018/web01-a2ogafin/es/>

Administración Institucional: Organismos Autónomos

- [Academia Vasca de Policía y Emergencias](#)
- [Autoridad Vasca de la Competencia](#)
- [Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer](#)
- [Eustat-Instituto Vasco de Estadística](#)
- [Gogora-Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos](#)
- [HABE-Instituto de Alfabetización y Reuskaldunización de Adultos](#)
- [IVAP-Instituto Vasco de la Administración Pública](#)
- [Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo](#)
- [Lanbide-Servicio Vasco de Empleo](#)
- [Osalan-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales](#)



El último de los propósitos del estudio consiste en contextualizar los datos obtenidos utilizando para ello las diferentes series de datos elaboradas por el Centro de Investigaciones Sociológicas –CIS- a lo largo de los últimos años.

Concretamente, se utilizarán para ello las encuestas realizadas sobre calidad de los servicios públicos en los años 2015, 2016 y 2017, además del Barómetro de septiembre 2017, que contiene datos específicos sobre interacción electrónica de la ciudadanía del conjunto del estado.

La comparación resulta posible dado que en buena medida se han seguido similares criterios metodológicos, especialmente en la configuración de parte del cuestionario y en la definición de las preguntas efectuadas.

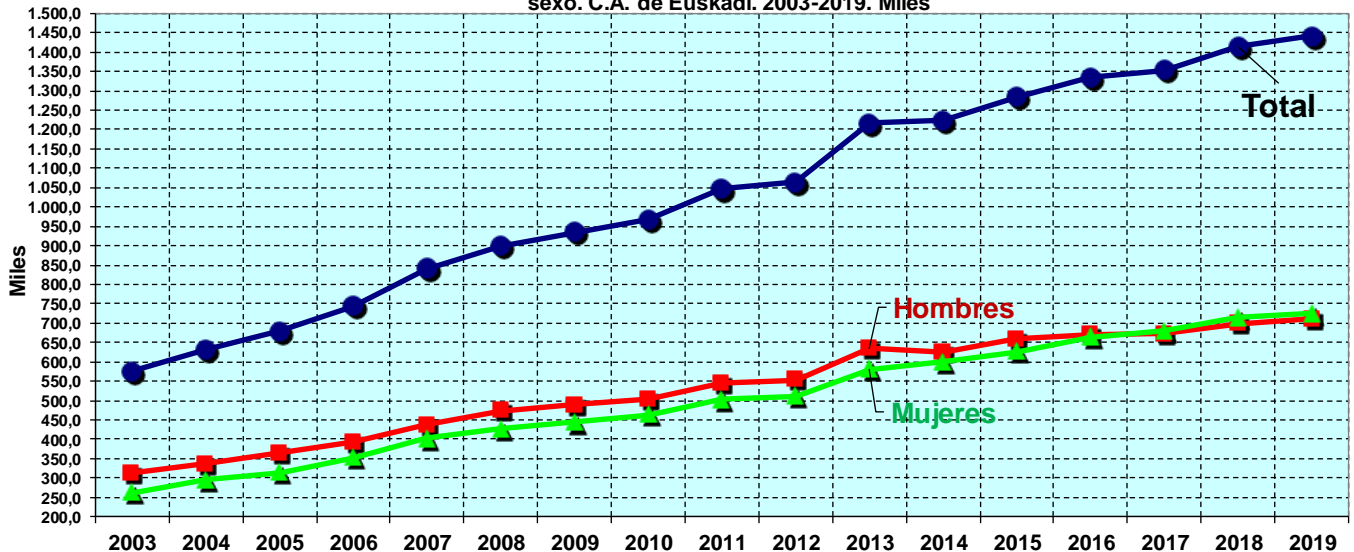
## 1. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA. ESSE\_P – 2019

1	<b>Marco poblacional</b>	Listado de teléfonos fijos de la C.A. de Euskadi
2	<b>Universo</b>	Población de 18 a 74 años residente en la C.A. de Euskadi
3	<b>Sobremuestreo</b>	Si
4	<b>Sustitución</b>	No
5	<b>Tamaño muestral real</b>	15.015 viviendas. Selección de una persona por vivienda.
6	<b>Tamaño de muestra teórico (muestra recogida)</b>	2.092. En Álava 488, en Bizkaia 898 y en Gipuzkoa 706
7	<b>Afijación</b>	Afijación proporcional
8	<b>Variables de estratificación</b>	Territorio Histórico de residencia, Sexo y Edad ( <i>grupos quinquenales</i> )
9	<b>Tipo de muestreo</b>	Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S.)
10	<b>Selección de la persona en la vivienda</b>	Método del último cumpleaños
11	<b>Ponderación</b>	Territorio Histórico de residencia, Sexo y Edad ( <i>grupos quinquenales</i> )
12	<b>Población de ponderación</b>	Proyecciones de población para 2019 por mes de Eustat, ajustadas a edad cumplida
13	<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$ , el error es de $\pm 2,1\%$ para el conjunto de la muestra, un $\pm 4,8\%$ para Álava, un $\pm 3,3\%$ para Bizkaia y un $\pm 3,7\%$ para Gipuzkoa
14	<b>Método de recogida</b>	CATI (Encuestación telefónica asistida por ordenador)
15	<b>Período de recogida de información</b>	Del 10/06/2019 al 16/07/2019
16	<b>Herramienta de recogida y archivo</b>	Canal WEB de Eustat
17	<b>Duración de cuestionario</b>	CATI=4,07'; CATI+Hoja de Ruta= 5,57'
18	<b>Recogida en campo y elaboración de informes</b>	Ikertalde. Grupo Consultor S.A.

## 2. RELACIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LA E-ADMINISTRACIÓN

### 2.1. Uso de internet

Gráfico.1.a. Evolución de población de 16 A 74 años que han utilizado internet en los últimos 3 meses por sexo. C.A. de Euskadi. 2003-2019. Miles



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

La generalización en el acceso a internet por parte de la ciudadanía permite el establecimiento de este canal como básico en la relación entre esta y la administración pública. En 2003 algo más de un tercio de la población de 16 a 74 años de la C.A. de Euskadi –el 34,8%- era usuaria de internet, llegando al 89,6% en 2019, según datos de Eustat<sup>5</sup>.

Su uso resulta masivo y creciente, y tiende a incorporar cada vez más elementos asociados a la vida cotidiana, privada o profesional, de las personas.

Este incremento en el uso de internet, tanto en términos de extensión entre la ciudadanía como en lo referente a la complejidad, refuerza la apuesta por el canal, dadas las evidentes ventajas en forma de inmediatez y rapidez y en la reducción de costes de gestión.

<sup>5</sup> Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias. ESIF.

[https://eustat.eus/estadisticas/tema\\_15/opt\\_1/ti\\_Encuesta%20sobre%20la%20sociedad%20de%20la%20información.%20Familias/temas.html#cb](https://eustat.eus/estadisticas/tema_15/opt_1/ti_Encuesta%20sobre%20la%20sociedad%20de%20la%20información.%20Familias/temas.html#cb)



Teniendo en cuenta los grupos de edad cumplida de 18 a 74 años, que han sido los investigados en la encuesta, casi 9 de cada 10 personas –el 87,8%- respondieron que en los últimos 12 meses se habían conectado una vez o más a internet. Este porcentaje corresponde con 1.379.000 personas.

**Tabla 1. Población de 18 a 74 años usuaria de internet los últimos 12 meses por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %**

N	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
TOTAL	1.379,2	681,7	697,5	208,8	105,2	103,7	730,4	360,5	369,9	439,9	216,0	223,9
Edad cumplida												
18-34	343,5	172,8	170,7	52,4	26,1	26,2	176,3	88,4	87,9	114,8	58,2	56,7
35-54	643,5	319,2	324,4	100,2	51,4	48,8	339,1	167,0	172,0	204,3	100,7	103,6
55-74	392,2	189,8	202,4	56,3	27,6	28,7	215,1	105,0	110,0	120,8	57,1	63,7

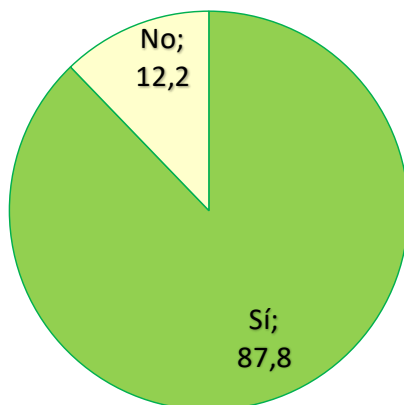
  

%	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
TOTAL	87,8	87,9	87,6	88,7	90,1	87,4	88,5	89,1	88,0	86,1	85,0	87,2
Edad cumplida												
18-34	99,7	99,4	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	98,9	100,0	100,0	100,0	100,0
35-54	95,9	94,6	97,2	97,1	98,3	95,9	96,4	95,0	97,7	94,5	92,1	96,9
55-74	70,6	71,8	69,5	70,5	71,9	69,2	72,7	75,4	70,3	67,2	65,9	68,3

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019.

No obstante, el uso de internet no es universal. El 12,2% de las personas que no tienen ningún hábito de acceso a este instrumento es de por sí una cifra relevante que impide el abandono completo por parte de la administración de otros canales de relación, tales como el presencial o el telefónico.

Gráfico 1. Población de 18 a 74 años que ha usado internet durante los últimos 12 meses. C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019



Ese porcentaje no se reparte de manera uniforme, respondiendo a colectivos sociodemográficos concretos asociados, sobre todo, a la edad y el nivel de instrucción.

La edad destaca como factor de freno en la extensión de la administración electrónica. Entre los 55 y los 64 años un 20% de la ciudadanía no hace ningún uso de internet. Y este porcentaje se eleva hasta un 41% entre quienes superan este límite de edad.

La cuestión resulta relevante, dado que no solo se trata de un grupo de población importante en términos cuantitativos, sino también porque a priori aparece como un conjunto difícilmente incorporable al mundo digital, salvo por el natural remplazo poblacional.

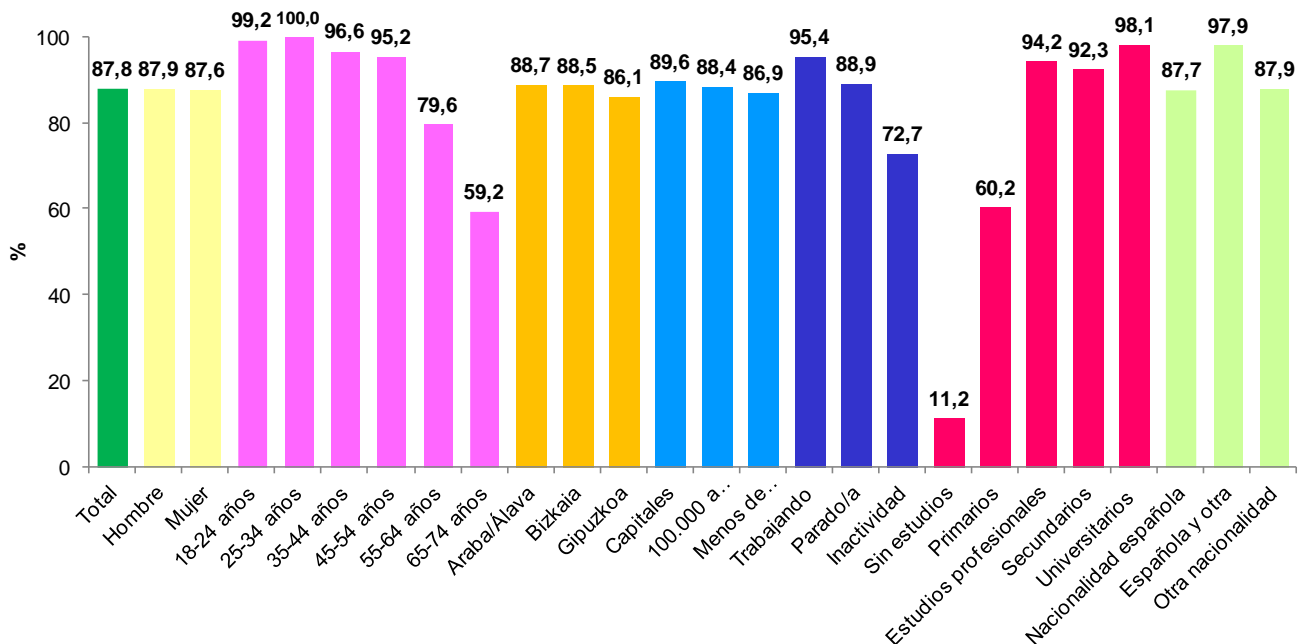
El otro grupo sociodemográfico alejado del mundo digital es el de la población sin niveles de formación reglados, casi completamente inoperantes en este ámbito, o con estudios primarios, entre los que un 40% no hace ningún uso de internet. En este caso no son cuantitativamente tan importantes, especialmente la población sin ningún tipo de estudios.

Aunque no se ha medido en la encuesta, detrás de un conjunto significativo de personas mayores y/o de la población con escasa formación, se encuentra población en riesgos de exclusión social, con bajos recursos económicos y sociales y a veces con problemas crónicos de salud.

Estas circunstancias impiden en la actualidad un desarrollo completo de la administración electrónica, a la vez que obligan el mantenimiento de canales presenciales o telefónicos en las relaciones administraciones públicas-personas.

Por último, resulta preciso afirmar que, dado el incremento de soportes y tecnologías diferentes que permiten acceder a internet (teléfonos móviles/APPs, tablets, dispositivos médicos de seguimiento, internet de las cosas –IoT-, etc.), las personas usuarias no son siempre conscientes de que están informándose o realizando una gestión a través de internet.

**Gráfico 2. Población de 18 a 74 años que ha usado internet durante los últimos 12 meses según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019. %**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

## 2.2. La administración electrónica ejecutada por terceras personas

La búsqueda de información en portales de administraciones públicas, así como la propia realización de gestiones o trámites para familiares, amistades, compañeros y compañeras de estudios, de trabajo, viene siendo una forma más pero relevante de relacionarse con las administraciones públicas.

Una de cada cinco personas encuestas, el 20,2%, afirmaron que alguna vez se habían servido de terceras personas para que les buscaran información o les gestionaran un procedimiento, trámite o servicio relacionado con el Gobierno Vasco o sus OOAA. En números absolutos serían algo más de 300.000 personas.

Podrían distinguirse dos posibles causas complementarias. Por un lado tendríamos a personas con limitaciones de comprensión conceptual, de conocimientos básicos de accesos a buscadores y páginas web. Por otro estarían las personas expertas, habituadas al uso de internet y al acceso a portales públicos, o, simplemente expertas en la gestión de un tipo de ayuda, de autorización o cualquier otro tipo de procedimiento administrativo.

Este colectivo, no obstante, puede colaborar con el primer grupo señalado o con personas con habilidades digitales pero que desconocen con detalle la ejecución de un procedimiento o trámite administrativo concreto.



Este último caso se corrobora con algunos de los datos que ofrece la encuesta.

Concretamente, los mayores porcentajes de petición de ayuda a terceros se dan entre quienes cuentan con entre 18 y 24 años -23%-, 35 a 44 años -22%- y 45 a 54 años -24%-.

Así mismo entre personas paradas -25%- y entre quienes cuentan con estudios secundarios -24%- y universitarias -23%-, en cuanto al nivel formativo.

Álava destaca por su porcentaje con un 24,9%, casi cinco puntos porcentuales más que la media de la C.A. de Euskadi.

Tabla 2.

Población de 18 a 74 años que ha solicitado ayuda para que una tercera busque en internet o realice algún trámite relacionado con el Gobierno Vasco o sus OAAA por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

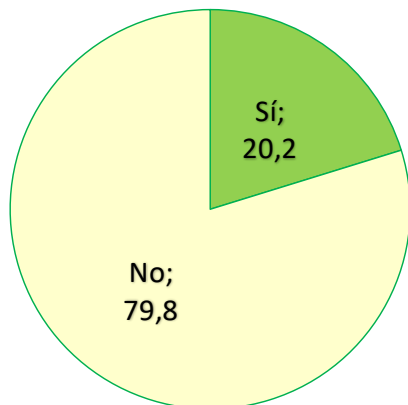
N	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
		Hombre	Mujer	TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>317,8</b>	<b>156,4</b>	<b>161,4</b>	<b>58,6</b>	<b>25,9</b>	<b>32,8</b>	<b>159,1</b>	<b>75,4</b>	<b>83,6</b>	<b>100,1</b>	<b>55,1</b>	<b>45,0</b>
18-34	71,4	36,9	34,6	15,8	4,1	11,6	38,6	18,6	20,0	17,1	14,1	2,9
35-54	153,7	75,0	78,6	29,5	15,1	14,4	69,2	32,8	36,3	55,0	27,1	27,9
55-74	92,7	44,5	48,1	13,4	6,6	6,7	51,3	24,0	27,3	28,0	13,9	14,1

%	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
		Hombre	Mujer	TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>20,2</b>	<b>20,2</b>	<b>20,3</b>	<b>24,9</b>	<b>22,2</b>	<b>27,7</b>	<b>19,3</b>	<b>18,6</b>	<b>19,9</b>	<b>19,6</b>	<b>21,7</b>	<b>17,5</b>
18-34	20,7	21,2	20,3	30,2	15,7	44,3	21,8	20,8	22,8	14,9	24,2	5,1
35-54	22,9	22,2	23,5	28,6	28,9	28,3	19,7	18,7	20,6	25,4	24,8	26,1
55-74	16,7	16,8	16,5	16,8	17,2	16,1	17,3	17,2	17,4	15,6	16,1	15,1

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

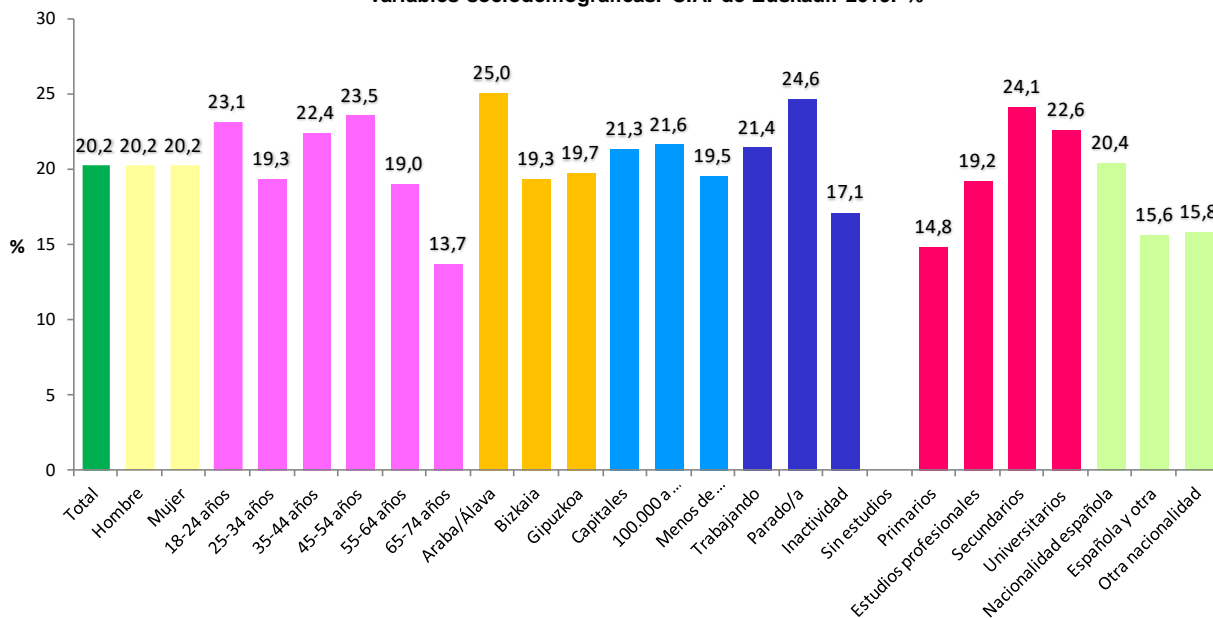


Gráfico 3. Población de 18 a 74 años que ha solicitado ayuda a terceras personas para informarse o ejecutar una gestión o trámite electrónico con el Gobierno Vasco o sus OAAA.  
C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Gráfico 4. Población de 18 a 74 años que ha solicitado ayuda a terceras personas para informarse o ejecutar una gestión o trámite electrónico con el Gobierno Vasco o sus OAAA por variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019



### 2.3. Población usuaria y potencial de la administración electrónica

**Tabla 3. Población de 18 a 74 años total y que ha buscado información o realizado gestiones por internet con el Gobierno Vasco y sus OAAA en los últimos 12 meses por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019**

N	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico									
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa			
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	
<b>TOTAL</b>	<b>1.571,2</b>	<b>775,4</b>	<b>795,8</b>	<b>235,4</b>	<b>116,8</b>	<b>118,6</b>	<b>824,9</b>	<b>404,5</b>	<b>420,4</b>	<b>510,9</b>	<b>254,1</b>	<b>256,8</b>	
Total	No se conecta a internet	192,1	93,7	98,3	26,6	11,7	15,0	94,5	44,1	50,5	71,0	38,1	32,9
	Si	643,0	303,8	339,3	94,0	42,1	51,9	356,1	173,7	182,5	192,9	88,0	104,9
	No	703,9	360,3	343,5	108,8	60,0	48,8	360,8	178,9	181,9	234,2	121,3	112,9
	No recuerda	30,6	16,3	14,4	5,3	2,6	2,7	12,5	6,9	5,7	12,9	6,8	6,0
	No contesta	1,7	1,4	0,3	0,7	0,4	0,3	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18-34	Total	344,5	173,8	170,8	52,3	26,1	26,2	177,3	89,5	87,9	114,9	58,2	56,6
	No se conecta a internet	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Si	202,8	94,0	108,9	26,7	8,9	17,8	111,8	53,9	57,9	64,3	31,2	33,1
	No	129,5	73,3	56,2	23,3	16,2	7,1	60,4	31,6	28,8	45,8	25,5	20,3
	No recuerda	10,2	4,5	5,7	2,3	1,0	1,3	3,1	2,0	1,2	4,8	1,5	3,2
	No contesta	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
35-54	Total	671,3	337,4	333,8	103,2	52,3	51,0	351,8	175,8	176,1	216,2	109,4	106,9
	No se conecta a internet	27,7	18,2	9,5	3,0	0,9	2,2	12,8	8,8	4,0	11,9	8,6	3,3
	Si	323,2	151,6	171,6	52,0	24,6	27,4	176,1	86,2	90,0	95,1	40,8	54,3
	No	306,7	158,3	148,3	45,3	25,6	19,7	157,0	77,2	79,8	104,3	55,5	48,9
	No recuerda	13,4	9,3	4,1	2,6	1,2	1,4	5,9	3,6	2,3	4,9	4,5	0,4
	No contesta	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
55-74	Total	555,5	264,3	291,2	79,9	38,4	41,5	295,8	139,3	156,6	179,9	86,6	93,2
	No se conecta a internet	163,4	74,5	88,8	23,6	10,8	12,8	80,7	34,3	46,5	59,1	29,5	29,6
	Si	117,0	58,2	58,8	15,3	8,6	6,7	68,2	33,6	34,6	33,5	16,0	17,5
	No	267,7	128,7	139,0	40,2	18,2	22,0	143,4	70,1	73,3	84,1	40,3	43,7
	No recuerda	7,0	2,5	4,6	0,4	0,4	0,0	3,5	1,3	2,2	3,2	0,8	2,4
	No contesta	0,4	0,4	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

AEADMINISTRACIÓN. % Sobre población de 18 a 74 años	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>40,9</b>	<b>39,2</b>	<b>42,6</b>	<b>39,9</b>	<b>36,0</b>	<b>43,8</b>	<b>43,2</b>	<b>42,9</b>	<b>43,4</b>	<b>37,8</b>	<b>34,6</b>	<b>40,8</b>
18-34	58,9	54,1	63,8	51,0	34,1	67,9	63,1	60,3	65,9	56,0	53,6	58,4
35-54	48,2	44,9	51,4	50,4	47,0	53,8	50,1	49,0	51,1	44,0	37,3	50,8
55-74	21,1	22,0	20,2	19,1	22,4	16,1	23,1	24,1	22,1	18,6	18,5	18,8

EADMINISTRACIÓN. % Sobre personas usuarias de internet los últimos 12 meses	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>46,6</b>	<b>44,6</b>	<b>48,6</b>	<b>45,0</b>	<b>40,0</b>	<b>50,0</b>	<b>48,8</b>	<b>48,2</b>	<b>49,3</b>	<b>43,9</b>	<b>40,7</b>	<b>46,9</b>
18-34	59,0	54,4	63,8	51,0	34,1	67,9	63,4	61,0	65,9	56,0	53,6	58,4
35-54	50,2	47,5	52,9	51,9	47,9	56,1	51,9	51,6	52,3	46,5	40,5	52,4
55-74	29,8	30,7	29,1	27,2	31,2	23,3	31,7	32,0	31,5	27,7	28,0	27,5

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Tomando como referencia el total de la población de 18 a 74 años, dos de cada cinco personas residentes en la C.A. de Euskadi –el 40,9%- han realizado algún trámite o gestión vía internet en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA, o han buscado información, en los últimos 12 meses.

Teniendo en cuenta el sexo, se aprecia una brecha positiva para las mujeres de 3,5 puntos porcentuales más que los hombres en el uso de la administración electrónica.

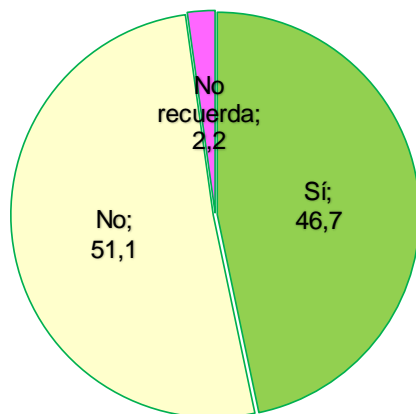
Teniendo en cuenta el territorio histórico, Álava se aproxima a la media de la C.A. de Euskadi -1 punto porcentual menos- Bizkaia presenta una tasa de 2,2 puntos por encima y Gipuzkoa 3,2 puntos menos.

Otro de los indicadores utilizados para medir y comparar la utilización de la administración electrónica utiliza de denominador el total de internautas. Según este criterio casi la mitad de la población de 18 a 74 años que se han conectado a internet los últimos 12 meses –el 46,6%- ha sido usuaria de la oferta de administración electrónica del Gobierno Vasco o de sus OOAA.

A continuación, se presentarán siguiendo este último criterio, las variables que pueden estar asociadas al uso de la administración electrónica.

Resulta significativa la vinculación entre ese uso y las variables edad y nivel formativo.

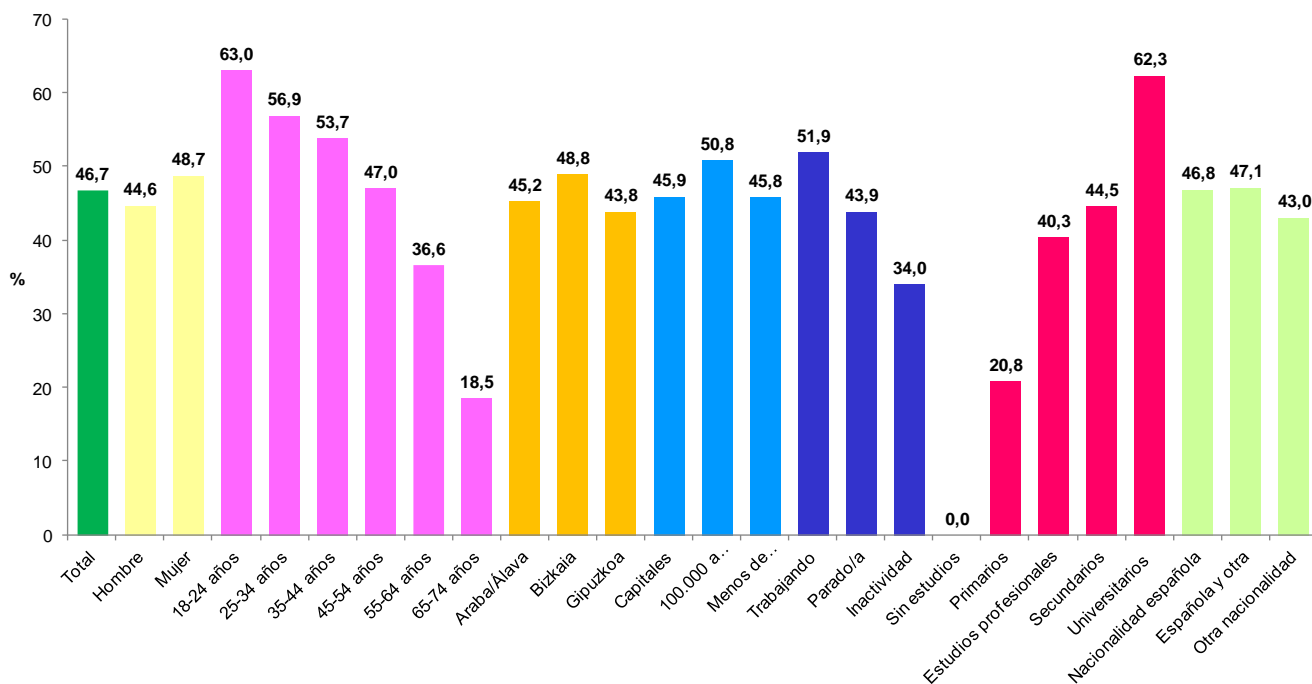
Gráfico 5. Población de 18 a 74 años usuaria de internet los últimos 12 meses que ha buscado información o realizado gestiones a través de internet con el Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses. C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Resulta relativamente común en las personas de 45 años o menos, -por encima del 60%-, incluso entre quienes tienen de 18 a 24 años. Pero decae fuertemente a partir de los 55 años: 37% entre quienes cuentan con entre 55 y 64 años y 19% entre los de edad superior a los 64 años.

Gráfico6. Pob. de 18 a 74 años usuaria de internet los últimos 12 meses que ha buscado información o realizado gestiones a través de internet con el Gobierno Vasco o sus OAA en los últ. 12 meses según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Por nivel educativo, el uso de internet para la relación con la administración resulta muy común entre la población universitaria -62%- en franco contraste con el resto de grupos por nivel formativo.

Algo por debajo del uso medio se encuentran quienes han alcanzado los estudios secundarios -44%- o profesionales, pero es muy minoritario o inexistente entre quienes cuentan sólo con primarios o con ningún tipo de estudios.

Por último, el hábito de conexión con la administración a través de internet es más probable entre la población ocupada -52%- que entre la población parada -44%-. Por supuesto, es también menos probable entre la población inactiva, aunque el escaso uso viene condicionado por la edad y, en alguna medida también, por el nivel de estudios de este conjunto.

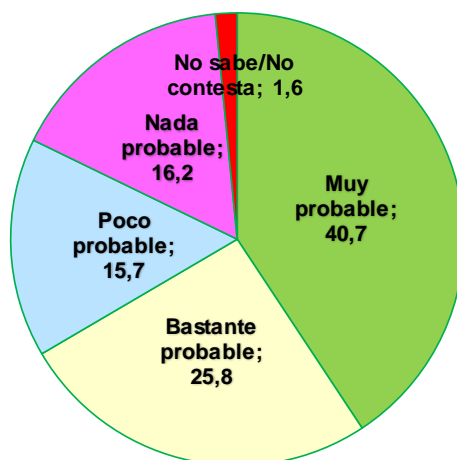


Tabla 4. Población de 18 a 74 años por uso probable de la administración electrónica en un futuro próximo por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. %

	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico									
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa			
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Total	Muy probable	40,7	41,5	39,9	43,8	43,4	44,3	39,2	41,2	37,3	41,7	41,2	42,1
	Bastante probable	25,8	25,5	26,1	27,0	27,5	26,6	27,6	27,9	27,3	22,4	20,7	24,1
	Poco probable	15,7	15,9	15,4	12,9	13,5	12,4	16,2	15,1	17,2	16,1	18,2	14,0
	Nada probable	16,2	15,6	16,9	15,2	14,9	15,4	15,1	14,1	16,2	18,5	18,3	18,8
	No sabe	1,4	1,3	1,5	1,1	0,7	1,3	1,7	1,5	1,9	1,1	1,3	0,9
	No contesta	0,1	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,1	0,2	0,3	0,2
18-34	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	55,7	53,0	58,4	54,0	51,3	56,7	56,5	54,8	58,2	55,3	51,2	59,6
	Bastante probable	32,1	33,1	31,0	37,2	36,4	38,0	31,2	32,3	30,1	31,2	33,0	29,3
	Poco probable	9,5	10,4	8,6	7,1	12,3	1,9	8,7	8,5	8,9	11,8	12,4	11,1
	Nada probable	1,4	2,3	0,5	1,7	0,0	3,4	1,1	2,2	0,0	1,7	3,4	0,0
	No sabe	1,2	1,1	1,5	0,0	0,0	0,0	2,4	2,1	2,8	0,0	0,0	0,0
35-54	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	48,5	49,3	47,8	55,8	55,6	55,8	46,7	49,0	44,5	47,9	46,6	49,3
	Bastante probable	28,2	25,8	30,6	24,5	23,3	25,9	31,4	29,6	33,3	24,5	20,8	28,4
	Poco probable	14,6	15,3	14,0	11,8	12,4	11,4	14,5	13,4	15,7	16,1	19,7	12,4
	Nada probable	7,6	8,0	7,2	7,1	7,8	6,3	6,5	6,8	6,3	9,7	10,1	9,2
	No sabe	1,0	1,5	0,5	0,8	0,8	0,6	0,8	1,2	0,3	1,5	2,3	0,7
55-74	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	22,0	24,1	20,1	21,7	21,0	22,4	20,0	22,5	17,7	25,5	27,9	23,2
	Bastante probable	19,2	20,2	18,2	23,5	27,3	20,0	21,0	23,0	19,2	14,2	12,6	15,9
	Poco probable	20,7	20,2	21,1	18,1	15,8	20,2	22,6	21,5	23,5	18,8	20,2	17,5
	Nada probable	35,9	33,9	37,6	34,5	34,8	34,2	33,8	30,9	36,3	39,9	38,4	41,3
	No sabe	2,0	1,3	2,7	2,1	1,0	3,1	2,4	1,6	3,1	1,4	0,9	1,8
No contesta	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,4	0,5	0,3	0,2	0,0	0,4	

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Gráfico 7. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica. C.A. de Euskadi. 2019. %





**Tabla 5. Población de 18 a 74 años por uso probable declarado de la administración electrónica en un futuro próximo por uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019.%**

USO DE ADMINISTRACIÓN	USO PROBABLE DE ADMINISTRACIÓN	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
			Hombre	Mujer	Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
					TOTAL	Sexo Hombre	Sexo Mujer	TOTAL	Sexo Hombre	Sexo Mujer	TOTAL	Sexo Hombre	Sexo Mujer
No se conecta a internet en los últimos 12 meses	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	5,1	5,0	5,2	7,1	10,4	4,7	4,7	4,8	4,6	4,8	3,4	6,4
	Bastante probable	4,2	2,9	5,4	9,0	4,3	12,7	3,5	3,4	3,6	3,2	1,8	4,9
	Poco probable	15,4	16,5	14,3	22,6	23,5	22,0	17,5	18,6	16,5	9,9	12,1	7,3
	Nada probable	72,9	73,5	72,3	61,3	61,7	60,7	71,4	71,4	71,4	79,3	79,7	79,0
	No sabe	2,5	2,1	2,9	0,0	0,0	0,0	3,0	1,8	4,0	2,8	2,9	2,4
Realiza administración electrónica en los últimos 12 meses	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	59,4	57,9	60,6	65,0	62,9	66,7	55,9	54,4	57,3	63,0	62,5	63,4
	Bastante probable	31,1	32,5	29,9	29,4	28,1	30,4	33,7	35,6	31,8	27,2	28,3	26,2
	Poco probable	7,4	7,1	7,7	3,6	4,7	2,9	7,9	7,1	8,7	8,4	8,4	8,4
	Nada probable	1,1	1,3	1,0	1,9	4,3	0,0	1,1	1,2	1,0	0,9	0,0	1,6
	No sabe	0,7	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	1,2	0,0	0,0	0,0
	No contesta	0,3	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,0	0,6	0,8	0,4
No realiza administración electrónica en los últimos 12 meses. Se conectan a internet en los últimos 12	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	33,0	36,8	29,0	32,0	33,8	29,7	31,7	37,4	26,1	35,5	37,5	33,4
	Bastante probable	26,4	25,0	27,8	30,1	32,2	27,9	27,4	25,6	29,1	23,0	20,5	25,7
	Poco probable	23,7	23,6	23,7	19,3	18,5	20,3	24,1	22,2	26,0	25,0	28,2	21,5
	Nada probable	15,1	13,0	17,3	16,3	14,2	18,9	14,9	13,1	16,5	14,9	12,0	18,0
	No sabe	1,8	1,7	2,0	2,3	1,3	3,3	1,9	1,7	2,0	1,6	1,7	1,4
No recuerda	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Muy probable	50,7	51,9	49,3	92,5	84,6	100,0	46,8	44,9	49,1	37,5	47,1	26,7
	Bastante probable	39,5	39,5	39,6	7,5	15,4	0,0	46,8	55,1	36,8	45,3	32,4	60,0
	Poco probable	3,9	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	14,0	3,1	0,0	6,7
	Nada probable	5,9	8,6	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,1	20,6	6,7
No contesta	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Muy probable	23,5	28,6	0,0	57,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Bastante probable	17,6	0,0	100,0	42,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poco probable	58,8	71,4	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Deteniéndose en la posibilidad de un uso futuro de la administración electrónica, dos de cada tres personas de 18 a 74 años –el 66,6%– lo consideran muy probable o bastante probable, mientras que el otro tercio piensa que será poco o nada probable.

Apenas un 9,3% de la población que no se ha conectado a internet en los últimos 12 meses, declara que será bastante o muy probable que lo haga en un futuro próximo para buscar información o realizar alguna gestión con el Gobierno Vasco o sus OOA.

Más de la mitad de las personas que sí se han conectado pero no han realizado trámites o búsquedas en los portales públicos en los últimos 12 meses –el 59,4%– piensan que será bastante o muy probable que lo hagan en un inmediato futuro.



Por otro lado, nueve da cada diez personas que sí que han realizado actividades asociadas a la administración electrónica –el 90,5%- afirman que lo seguirán haciendo en el futuro.

A las 643.000 personas<sup>6</sup> que afirmaron ejecutar alguna acción relativa a la e-administración en los últimos 12 meses -restando unas 61.300<sup>7</sup> de ellas que ven poco o nada probable repetir o no saben- habría que añadir otras 463.900 que sin haber realizado trámites o gestiones, o informarse en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA, piensan hacerlo en el futuro próximo.

En total cabría pasar de las 643.000 personas usuarias a 1.045.600 potenciales utilizadoras de la administración electrónica, lo que podría suponer un incremento del 62,6%, alcanzando a dos de cada tres personas - el 66,6%- de la población de 18 a 74 años residente en la C.A. de Euskadi.

166.800 residirían en Álava, 551.500 en Bizkaia y 327.300 en Gipuzkoa.

Si en 2019 se contabilizaron 35.400 más mujeres que hombres que realizaron alguna actividad asociada a la administración electrónica, parece que en el futuro esa distancia tenderá a disminuir, siendo de 5.800 mujeres más.

La edad y el nivel de instrucción de la población parecen seguir siendo variables claves con relación al uso futuro de la administración electrónica.

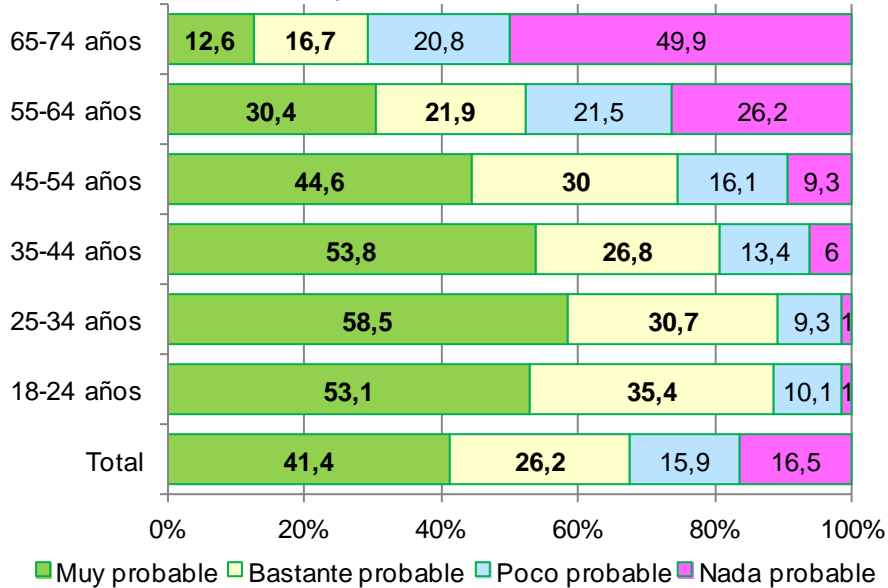
Hasta los 34 años la probabilidad ronda el 90%, supera el 80% del grupo de 35 a 44 años, y llega al 75% en el de 45 a 54 años. A partir de esa edad, y particularmente en edades de jubilación, su uso es muy improbable.

---

<sup>6</sup> Para realizar una correcta comparación con otras fuentes de estudio del uso de la administración electrónica en la población (TIC-Hogares de INE, ESIF de Eustat) resulta preciso descontar las personas usuarias que no utilizan la e-administración para usos particulares. En el apartado 4.1 de este informe se presentan estos datos.

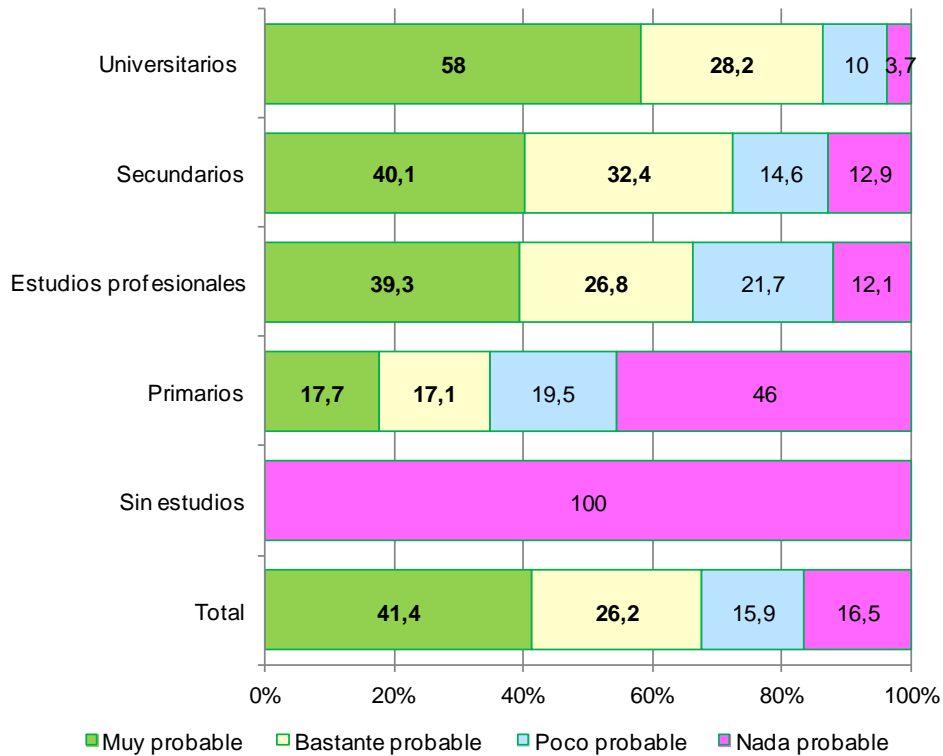
<sup>7</sup> 6.300 personas usuarias de la e-administración no saben –o no contestan- si la volverán a utilizar en el futuro.

Gráfico 8. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica por edad cumplida. C.A. de Euskadi.2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

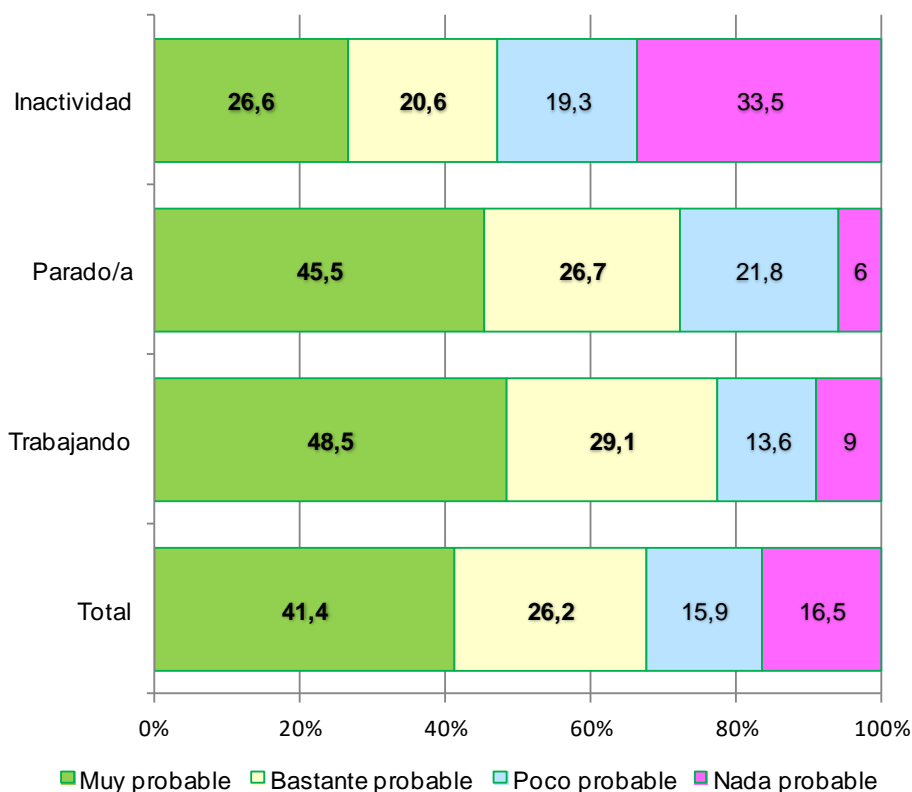
Gráfico 9. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica por nivel de instrucción. C.A. de Euskadi.2019.%



Igualmente sucede con el nivel de estudios. La predisposición al uso de la administración electrónica resulta masiva entre la población universitaria, -ronda el 70%-, entre quienes cuentan con estudios profesionales o secundarios, y decae entre quienes cuentan con un nivel de estudios inferior.

El sexo, el territorio de residencia, el tamaño de municipio no parece tener una relación sensible con el uso futuro de la administración electrónica.

Gráfico 10. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica por relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

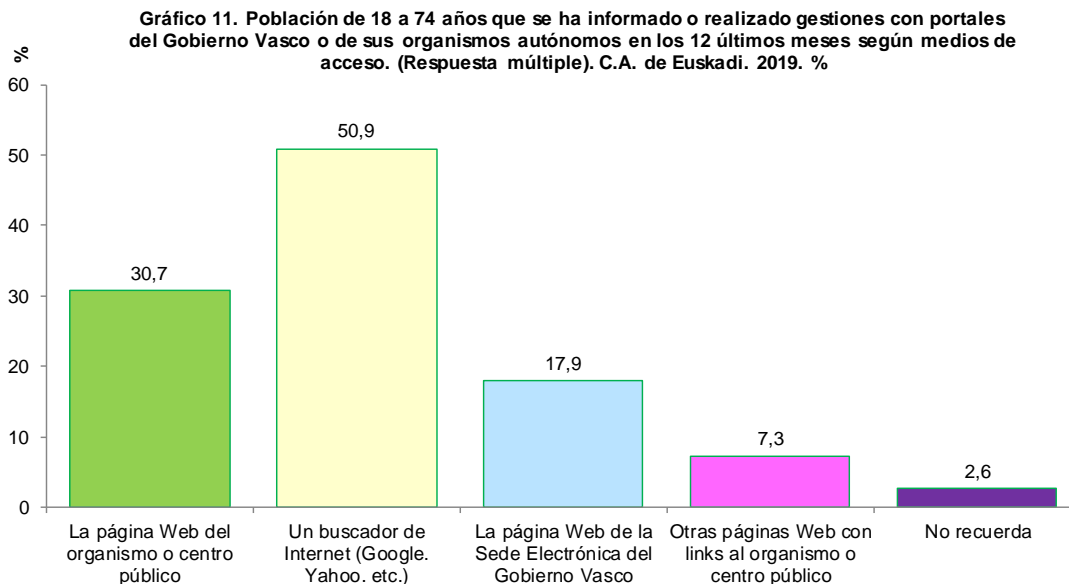
El 77,6% de las personas ocupadas y el 72,2% de las paradas piensan usar la e-administración, frente al 47,2% de la inactivas.

Hay que tener en cuenta que una parte relevante de la población inactiva de 18 a 74 años son personas jubiladas, de edad elevada y de media con menor nivel de instrucción que las personas ocupadas o paradas.

Además, de media, precisarán de menos gestiones con la administración (hay que recordar que no se ha incluido Osakidetza en el estudio).

### 3. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE LA E-ADMINISTRACIÓN

#### 3.1. Medios de acceso



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Teniendo en cuenta a la población usuaria de la administración electrónica, y permitiendo varias opciones de respuesta, se aprecia que la principal herramienta de acercamiento para establecer algún tipo de relación con la administración son los buscadores de internet -50,9%-. En segundo lugar, se sitúan los propios portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos, con 30,7% de personas usuarias.

Hasta un 17,9% acceden directamente por las páginas de la sede electrónica del Gobierno Vasco, mientras que un 7,3% lo hacen a través de otras páginas diferentes a las del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos.

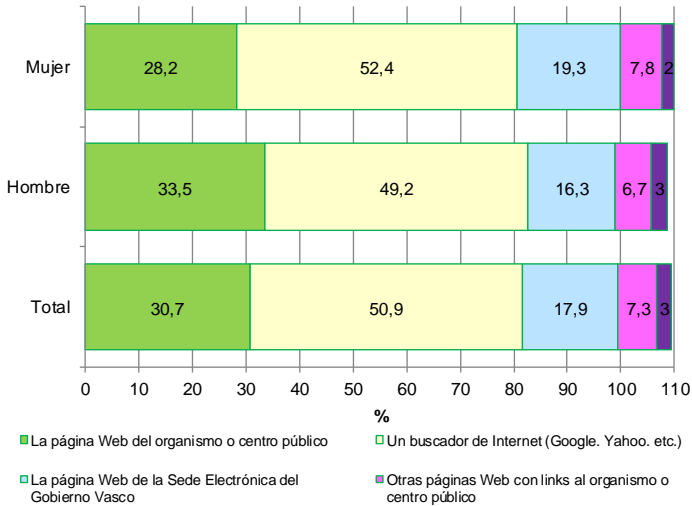
Territorialmente también se observan algunas diferencias. Mientras que en Gipuzkoa, el acceso a través tanto de webs de departamentos del Gobierno Vasco o de OOAA junto con el de la sede electrónica llega al 56,8%, en Bizkaia supone un 44%. La población alavesa, por su parte, no se aleja de la media general con un 49,2%.

El porcentaje de acceso vía la sede electrónica apenas varía por territorio histórico.

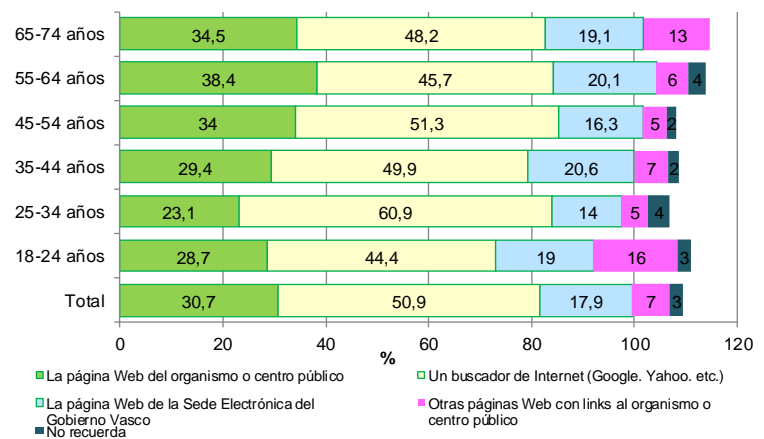


La preferencia por los buscadores generalistas resulta masiva en el grupo de edad de entre 25 y 34 años -61%-, pero no entre las personas menores o mayores, con algunas diferencias poco relevantes, situadas alrededor de la media.

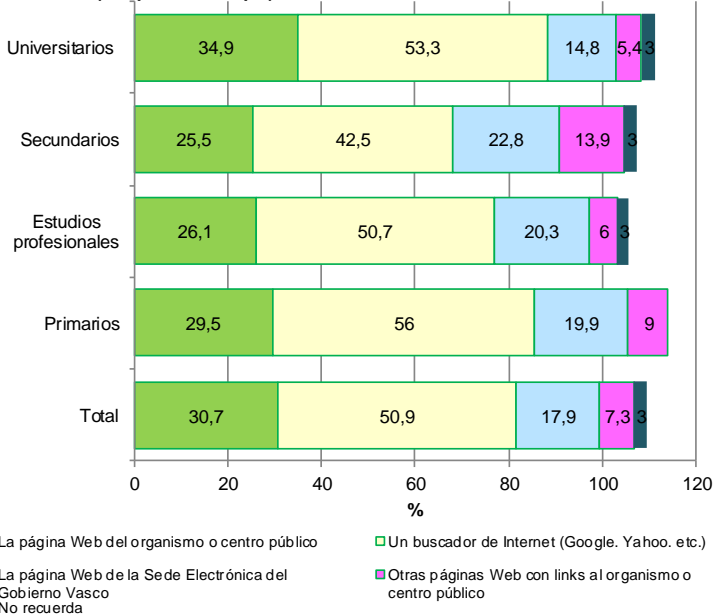
**Gráfico 12. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses según medios de acceso por sexo. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %**



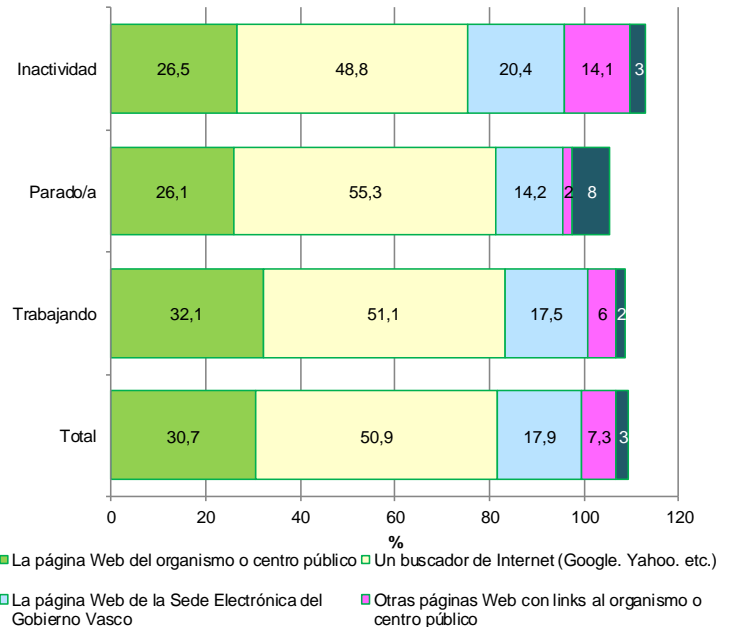
**Gráfico 13. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses según medios de acceso por edad. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %**



**Gráfico 14. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA en los 12 últimos meses según medios de acceso por nivel de instrucción. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %**



**Gráfico 15. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA en los 12 últimos meses según medios de acceso por relación con la actividad. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

En todo caso, la estructura de pesos entre los accesos resulta constante en cuanto a la preferencia por los buscadores generalistas para toda categoría y grupo, seguido por la preferencia por páginas específicas y por fin, por la página de la sede electrónica.

En todos los casos, también, las páginas externas con enlaces ocupan la cuarta posición. Esta última opción cuenta con cierta relevancia, aun así, entre la población inactiva -14%-, ciudadanos y ciudadanas con estudios secundarios -14%- y entre los grupos de menor edad -16%- y mayor edad -13%-.

### 3.2. Conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco

Se entiende por Sede Electrónica una dirección electrónica, disponible para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

Cada Administración Pública determina las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

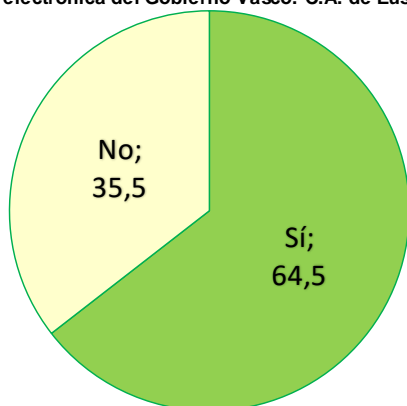
Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio Web o medio equivalente.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.  
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>



Gráfico 16. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco. C.A. de Euskadi. 2019. %



Casi dos de cada tres personas de 18 a 74 años usuarias de la administración electrónica del Gobierno Vasco y sus OAAA –el 64,5%– afirman conocer la sede electrónica de ese organismo. Hasta 413.400 personas, de las 643.000 que se han informado o gestionado algún trámite.

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Tabla 6. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA por conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>643,0</b>	<b>303,8</b>	<b>339,3</b>	<b>94,1</b>	<b>42,2</b>	<b>51,9</b>	<b>356,1</b>	<b>173,6</b>	<b>182,5</b>	<b>192,9</b>	<b>88,0</b>	<b>104,9</b>
Si	413,4	188,3	225,0	70,2	29,7	40,6	229,7	108,7	121,0	113,4	50,0	63,4
No	227,7	114,1	113,6	23,9	12,5	11,3	124,4	63,6	60,8	79,5	38,0	41,5
No contesta	2,0	1,3	0,6	0,0	0,0	0,0	2,0	1,3	0,6	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Teniendo en cuenta que una parte relevante de la administración electrónica reside en la búsqueda de información, ubicada en áreas diferentes a la de la sede electrónica del Gobierno Vasco en Euskadi.eus o en otros portales de los organismos autónomos, estamos ante un porcentaje y cifras significativamente altas.

A esta razón hay que sumar, como se pudo apreciar en el apartado anterior, el que la mayor parte de los accesos se realizan o con buscadores de internet o a través de las propias páginas web de los portales públicos, por lo que se puede acceder a la sede, a su contenido y oferta, sin ser conscientes de que se está en un apartado especialmente regulado de un portal.

Tampoco hay que olvidar que un 17,9% afirma que entra directamente a la sede electrónica, por lo que hay que presuponer que estamos ante un nivel de persona usuaria experta.

El grado de conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco se ve influido ligeramente por las variables sociodemográficas consideradas.

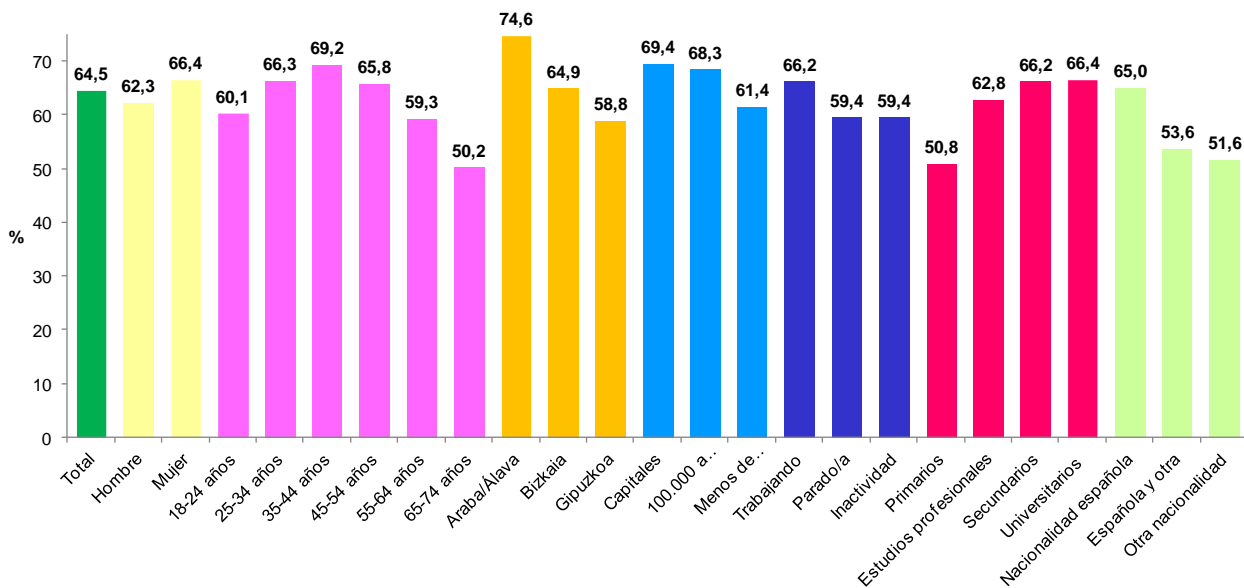
La mayor asociación, como en los casos anteriores, viene dada por los grupos no usuarios de internet, no ya para la relación con la administración, sino para cualquier uso. Por lo tanto, se reduce notablemente entre las personas mayores de 64 años -50,2%- y entre quienes cuentan con educación primaria -50,8%-.

También se perciben diferencias merecedoras de cierta consideración en otras variables. Por sexo, su conocimiento está ligeramente más extendido entre mujeres -66,4%- que entre hombres -62,3%-.

Está más extendido, así mismo, entre la ciudadanía alavesa -75%-, con Gipuzkoa, por el contrario, mostrándose como el territorio más débil al respecto -59%-, quedándose Bizkaia en la media -65%-

En cuanto al tamaño de las poblaciones de residencia, el conocimiento se reduce ligeramente entre quienes habitan en núcleos inferiores a los 20.000 habitantes -61,4%-.

Gráfico 17. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OOA en los 12 últ. meses por conocimiento de su sede electrónica según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi.2019.%



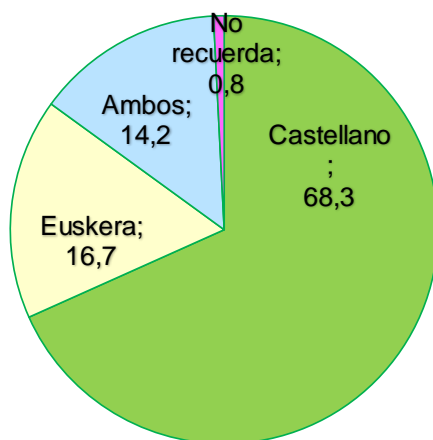
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

La población ocupada ofrece el mayor nivel de conocimiento con un 66,2%, bajando hasta el 59,4% entre población inactiva y parada.

### 3.3. Idioma utilizado en la administración electrónica

Uno de los elementos que diferencia a las administraciones vascas, así como a las de las comunidades autónomas con lenguas oficiales propias, con respecto a la administración central, deriva de la obligación de utilizar además del castellano la lengua propia en toda la oferta electrónica, ya sean contenidos, servicios o procedimientos y trámites.

**Gráfico 18. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado. C.A. de Euskadi. 2019. %**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Algo más de dos tercios de la población usuaria de la administración electrónica –el 68,3%- usan preferentemente el castellano, el 16,7% el euskera y uno de cada siete –el 14,2%-utiliza indistintamente ambos idiomas.

El primer elemento a valorar sobre estos resultados, obviamente, se centra en el propio conocimiento del euskera.

Así, utilizando el nivel de habla de las personas encuestadas como indicador de conocimiento, se puede apreciar cómo el 57,7% de las personas usuarias de la e-administración habla bien o bastante bien el euskera. Este porcentaje se reduce al 37,7% en Álava, se acerca a la media en Bizkaia con un 55,8% y asciende al 70,9% en Gipuzkoa.

Contando con que 193.500 personas utilizan el euskera o el castellano para la administración electrónica, siendo 370.900 las que hablan bien o bastante bien, aparece un porcentaje del 52,2%, lo que significaría que se pierden cerca de 5,5 puntos porcentuales de población usuaria que conociendo el euskera no lo utiliza en sus búsquedas y gestiones administrativas con el Gobierno Vasco y sus

OAAA. Esta pérdida resulta menor en Álava –de -2,2 puntos porcentuales y mayor en Bizkaia –de -7,3 puntos- y en Gipuzkoa –de -9,1 puntos-.

Un 3,8% de las personas que afirman hablar algo, alguna conversación sencilla, utilizan euskera y castellano de forma indistinta en la administración electrónica, empleando el castellano el resto.

**Tabla 7. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA por nivel de habla en euskera e idioma utilizado según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles**

	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico									
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa			
				TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	
<b>TOTAL</b>	<b>643,0</b>	<b>303,8</b>	<b>339,3</b>	<b>94,1</b>	<b>42,2</b>	<b>51,9</b>	<b>356,1</b>	<b>173,6</b>	<b>182,5</b>	<b>192,9</b>	<b>88,0</b>	<b>104,9</b>	
<b>IDIOMA DE USO EN LA</b>													
Castellano	438,7	205,6	233,1	80,2	38,6	41,6	252,0	121,9	130,1	106,6	45,2	61,4	
Euskera	107,1	48,5	58,7	5,5	0,7	4,9	43,6	16,0	27,5	58,0	31,7	26,2	
Castellano y euskera	91,3	45,4	45,9	7,5	3,0	4,5	56,2	31,4	24,9	27,6	11,1	16,5	
No recuerda	5,0	4,3	0,8	0,0	0,0	0,0	4,3	4,3	0,0	0,8	0,0	0,8	
No contesta	0,9	0,0	0,9	0,9	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>NIVEL DE HABLA DE EUSKERA</b>													
<b>IDIOMA DE USO EN LA ADMINISTRACIÓN</b>													
<b>Habla bien</b>	<b>Total</b>	<b>277,2</b>	<b>124,1</b>	<b>153,3</b>	<b>20,8</b>	<b>7,1</b>	<b>13,8</b>	<b>136,6</b>	<b>63,6</b>	<b>73,0</b>	<b>119,9</b>	<b>53,3</b>	<b>66,5</b>
	Castellano	110,5	45,1	65,4	12,8	6,0	6,8	57,7	25,2	32,5	40,0	13,9	26,1
	Euskera	97,2	45,6	51,7	4,2	0,7	3,6	37,8	15,2	22,6	55,2	29,7	25,5
	Castellano y euskera	64,5	29,1	35,4	3,8	0,4	3,4	36,8	18,9	17,9	23,9	9,7	14,1
	No recuerda	5,0	4,3	0,8	0,0	0,0	0,0	4,3	4,3	0,0	0,8	0,0	0,8
<b>Bastante bien</b>	<b>Total</b>	<b>93,7</b>	<b>43,9</b>	<b>49,8</b>	<b>14,7</b>	<b>5,2</b>	<b>9,4</b>	<b>62,0</b>	<b>28,7</b>	<b>33,5</b>	<b>16,9</b>	<b>10,0</b>	<b>6,8</b>
	Castellano	61,9	28,1	33,8	10,1	3,1	7,0	40,3	18,3	22,1	11,4	6,7	4,7
	Euskera	9,9	2,9	7,0	1,3	0,0	1,3	5,8	0,9	4,9	2,8	2,0	0,8
	Castellano y euskera	21,9	12,9	9,0	3,3	2,1	1,1	15,9	9,5	6,5	2,7	1,3	1,3
<b>Habla algo, Conversación sencilla</b>	<b>Total</b>	<b>128,6</b>	<b>63,3</b>	<b>65,3</b>	<b>27,9</b>	<b>14,4</b>	<b>13,5</b>	<b>77,2</b>	<b>40,4</b>	<b>36,8</b>	<b>23,5</b>	<b>8,5</b>	<b>15,0</b>
	Castellano	123,4	59,9	63,5	27,2	14,0	13,2	73,7	37,4	36,3	22,5	8,5	14,0
	Castellano y euskera	4,9	3,4	1,5	0,4	0,4	0,0	3,5	3,0	0,5	1,0	0,0	1,0
	No contesta	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Habla sólo palabras</b>	<b>Total</b>	<b>104,5</b>	<b>50,4</b>	<b>54,1</b>	<b>20,3</b>	<b>8,8</b>	<b>11,5</b>	<b>61,3</b>	<b>30,9</b>	<b>30,4</b>	<b>22,8</b>	<b>10,7</b>	<b>12,1</b>
	Castellano	104,0	50,4	53,6	19,8	8,8	11,0	61,3	30,9	30,4	22,8	10,7	12,1
	No contesta	0,5	0,0	0,5	0,5	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>No habla nada</b>	<b>Castellano</b>	<b>36,2</b>	<b>20,0</b>	<b>16,2</b>	<b>10,0</b>	<b>6,6</b>	<b>3,4</b>	<b>16,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>9,4</b>	<b>5,3</b>	<b>4,1</b>
<b>No sabe/No contesta</b>	<b>Castellano</b>	<b>2,8</b>	<b>2,1</b>	<b>0,7</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,4</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

En cuanto a la edad, el euskera resulta más utilizado cuanto más joven es la población usuaria. Varía especialmente la preferencia por el uso exclusivo del euskera en la interacción, y no tanto en el uso indiferente del idioma. Así, entre los que cuentan con entre 18 y 24 años, un 31% espera una interacción en euskera. Este porcentaje se va reduciendo por edad, para quedarse en menos de un 8% a partir de los 54 años.

Por territorios, la ciudadanía guipuzcoana resulta ser la que en mayor medida utiliza el euskera -30%-. Junto con el uso

combinado, la expectativa del euskera se acerca a la del castellano. En Bizkaia -12%- y, sobre todo, en Álava -6%-, el euskera es mucho menos exigido.

El uso del euskera como idioma único de consulta o gestión, o como posibilidad al mismo nivel del castellano, tiende a darse entre la ciudadanía de poblaciones de menos de 20.000 habitantes -43%. Sin embargo, en las poblaciones de mayor tamaño, la expectativa global de uso del euskera no alcanza el 16%.

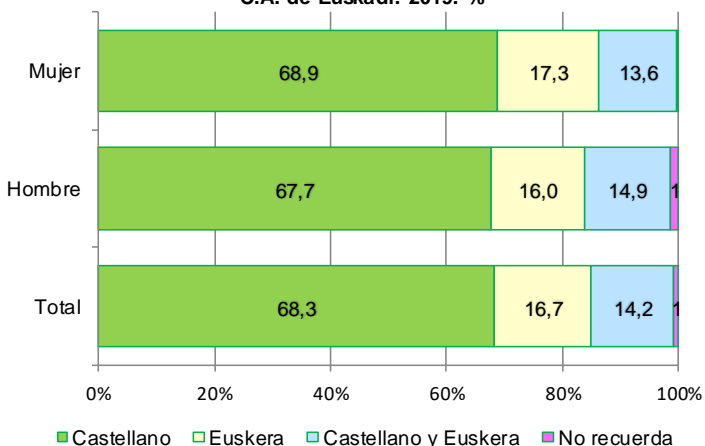
En cuanto a la relación con la actividad, la utilización del euskera se reduce ostensiblemente entre la población parada, cuando se toma como idioma único.

El incremento en el nivel de estudios se asocia positivamente al uso del euskera, aunque no tanto como idioma posible. Solo entre la población universitaria la preferencia por el euskera se acerca a un cuarto de ese grupo. Entre el resto, existe una progresiva castellanización del uso cuando menor es el nivel. La preferencia por el euskera apenas supera el 6% de quienes cuentan con estudios primarios y profesionales.

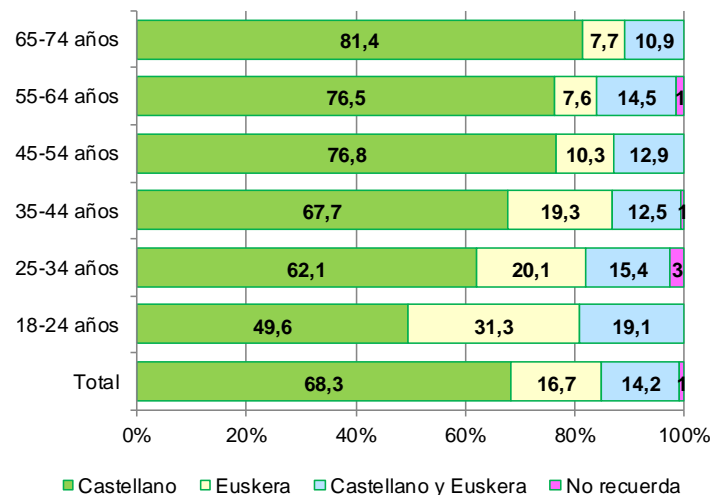
Casi resulta una obviedad que el uso del euskera en la administración electrónica, en exclusiva o combinado, se centra en población autóctona, y que no existe entre la población nacional de otros países, o entre las que cuentan con nacionalidad doble.

Teniendo en cuenta el sexo y el idioma, si se agregan euskera y euskera y castellano, no presenta diferencias.

**Gráfico 19. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según sexo.**  
C.A. de Euskadi. 2019. %



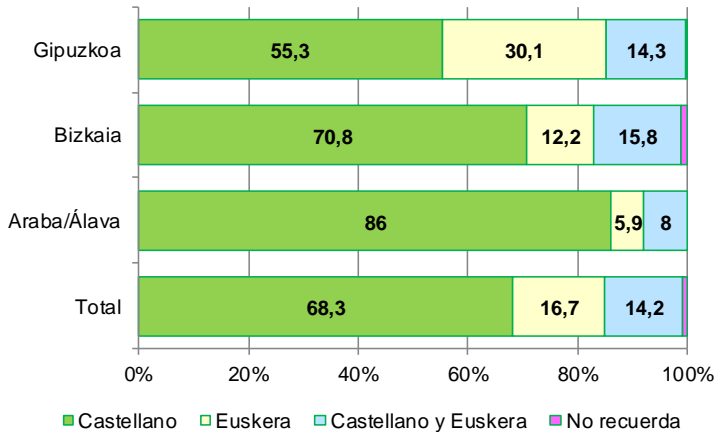
**Gráfico 20. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según edad.**  
C.A. de Euskadi. 2019. %



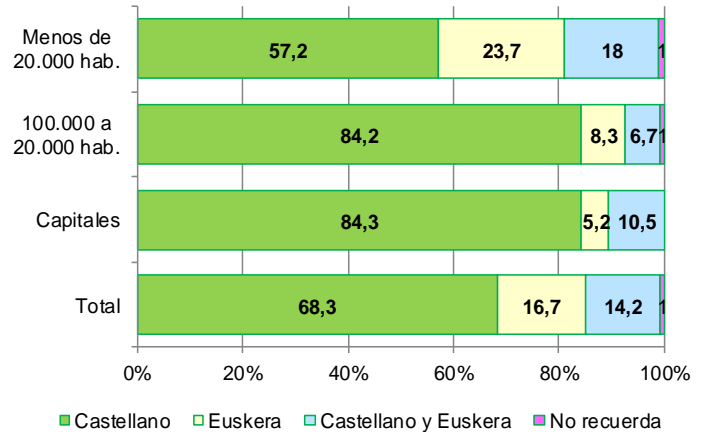
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019



**Gráfico 21. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. %**

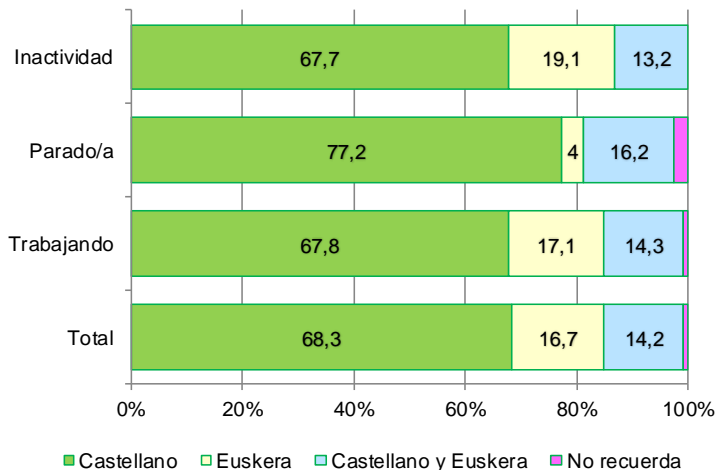


**Gráfico 22. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según tamaño de municipio. C.A. de Euskadi. 2019. %**

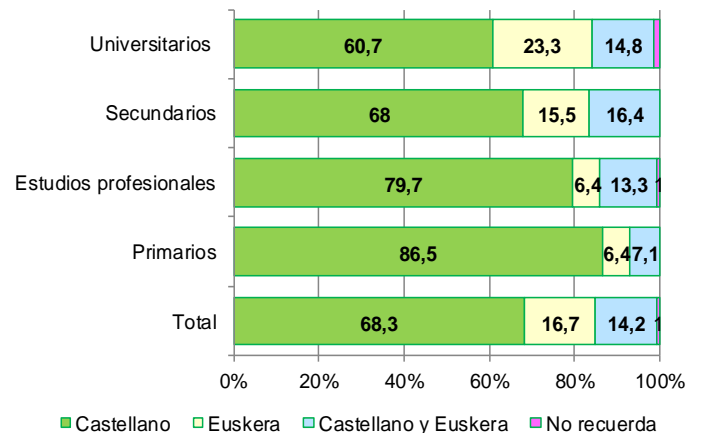


Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

**Gráfico 23. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019. %**



**Gráfico 24. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según nivel de instrucción. C.A. de Euskadi. 2019. %**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

#### 4. TIPOS DE USOS DE LA E-ADMINISTRACIÓN

##### 4.1. Uso particular o como representante

Tabla 8. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA para uso particular o como representante según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

N	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
TOTAL	643,0	303,8	339,3	94,1	42,2	51,9	356,1	173,6	182,5	192,9	88,0	104,9
A título particular	547,9	256,7	291,2	76,3	33,9	42,4	303,3	145,7	157,6	168,3	77,1	91,2
Como representante de otra persona, empresa u organización	95,1	47,0	48,1	17,8	8,3	9,5	52,7	27,9	24,8	24,6	10,8	13,8

% VERTICALES	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
A título particular	85,2	84,5	85,8	81,1	80,3	81,7	85,2	83,9	86,4	87,2	87,6	86,9
Como representante de otra persona, empresa u organización	14,8	15,5	14,2	18,9	19,7	18,3	14,8	16,1	13,6	12,8	12,3	13,2

% HORIZONTALES	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
TOTAL	100,0	47,2	52,8	100,0	44,8	55,2	100,0	48,8	51,2	100,0	45,6	54,4
A título particular	100,0	46,9	53,1	100,0	44,4	55,6	100,0	48,0	52,0	100,0	45,8	54,2
Como representante de otra persona, empresa u organización	100,0	49,4	50,6	100,0	46,6	53,4	100,0	52,9	47,1	100,0	43,9	56,1

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

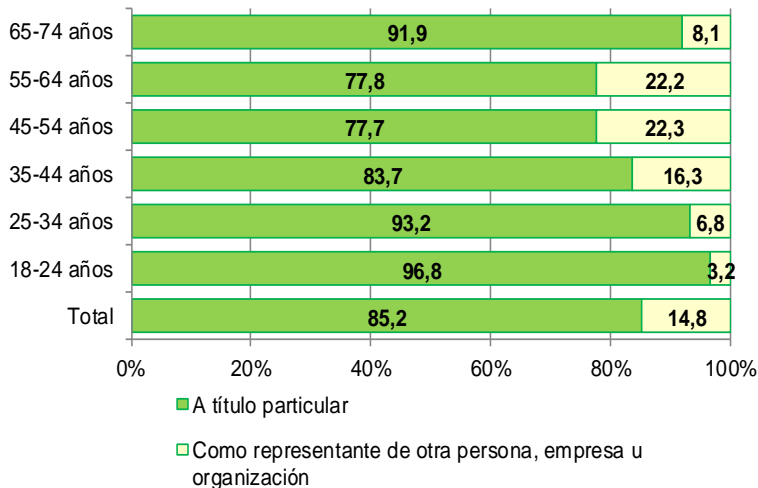
Algo más de una de cada siete personas –el 14,8%– de 18 a 74 años que han realizado gestiones o se han informado en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA, afirman que lo han hecho para terceras personas o incluso para empresas u otras organizaciones.

Hay que tener en cuenta que las propias administraciones públicas contemplan esta posibilidad, previas las autorizaciones pertinentes.

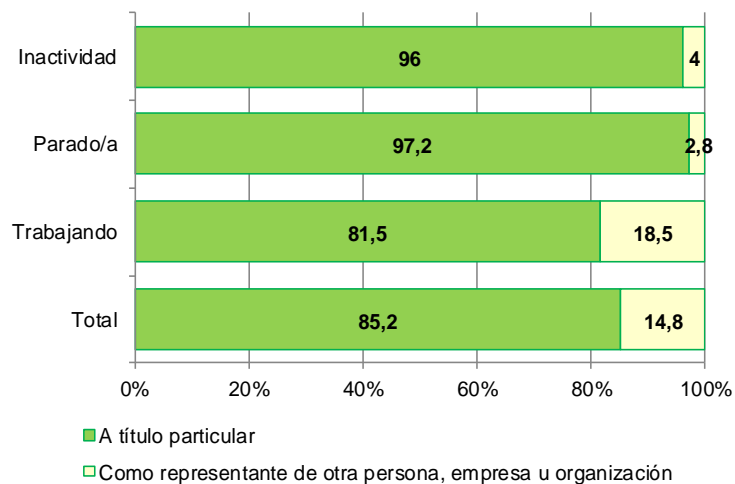
Las mujeres destacan ligeramente en el uso particular: un 85,8% frente al 84,5% de los hombres, mientras que se invierte la dirección cuando se habla de actuaciones como representantes: un 15,5% de hombres frente al 14,2% de mujeres.

En Álava, hasta un 18,9% de personas usuarias de la administración electrónica, actúa como representante, bajando al 14,8% en Bizkaia y al 12,8% en Gipuzkoa.

**Gráfico 26. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según edad. C.A. de Euskadi. 2019. %**

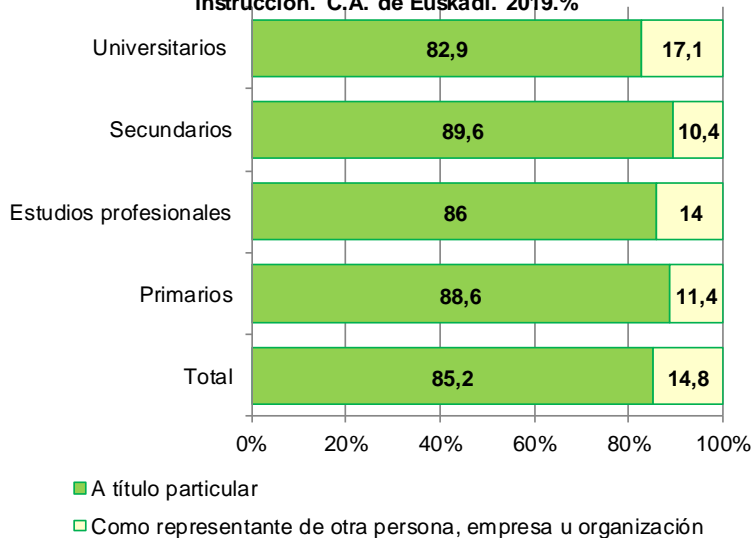


**Gráfico 27. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

**Gráfico 28. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según nivel de instrucción. C.A. de Euskadi. 2019.%**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Los grupos de edad de 35 a 64 años superan la media de actuaciones como representantes, -un 16,3% los de 35 a 44 y un 22% los de 45 a 64. Estos grupos de edad parecen

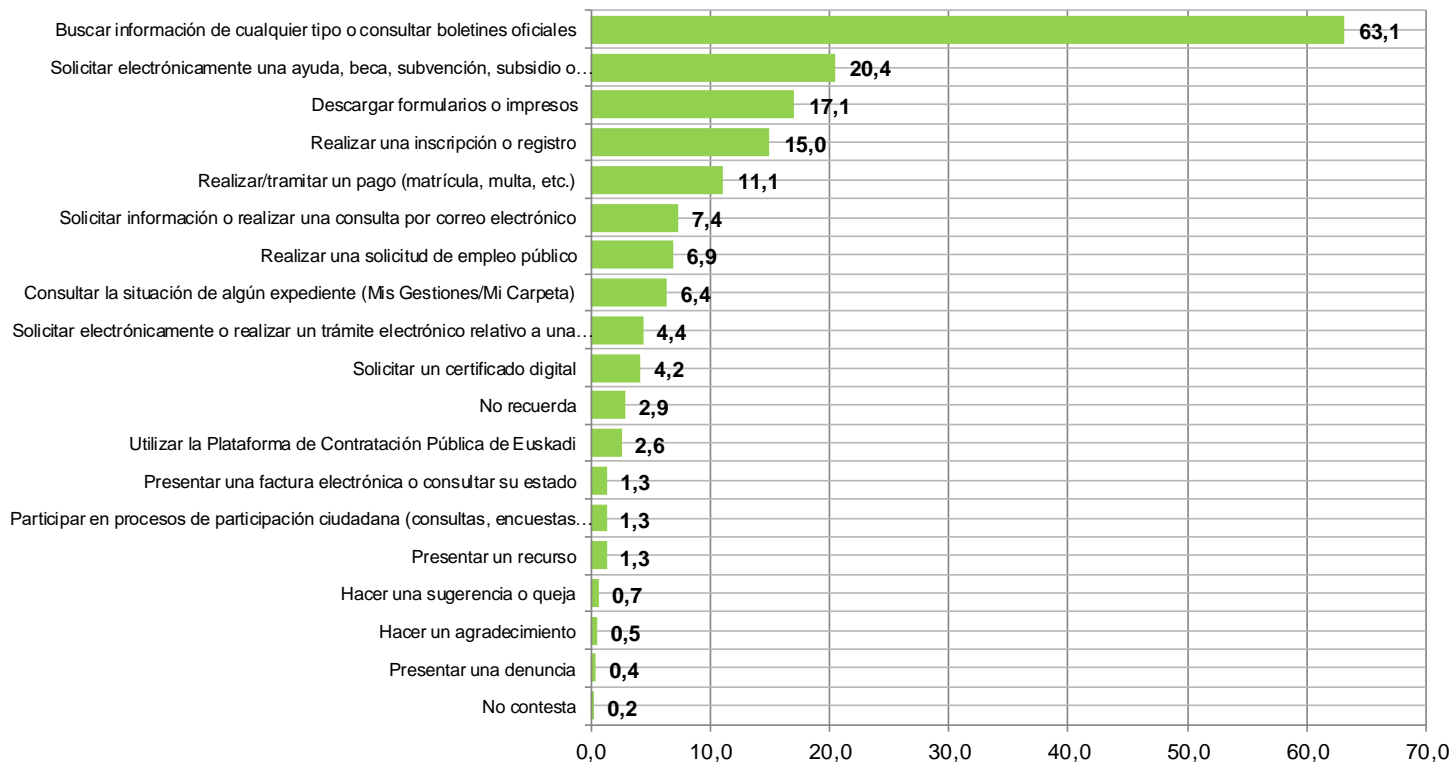


estar asociados a la población ocupada –un 18,5%-representan a otra persona o empresa. Estos resultados plantean la hipótesis de la actuación en la e-administración en la empresa, frente a la representación de terceras personas particulares.

La población con formación universitaria también destaca en la representación, acumulando un 17,1% de personas.

#### 4.2. Usos más frecuentes de la administración electrónica

**Gráfico 29. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por tipos de uso.**  
C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019



Tabla9. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAAs por tipos de uso según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>643,0</b>	<b>303,8</b>	<b>339,3</b>	<b>94,1</b>	<b>42,2</b>	<b>51,9</b>	<b>356,1</b>	<b>173,6</b>	<b>182,5</b>	<b>192,9</b>	<b>88,0</b>	<b>104,9</b>
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	405,8	190,4	215,4	51,0	22,6	28,4	222,8	111,9	110,9	132,0	55,9	76,1
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	47,3	17,9	29,4	9,5	4,1	5,4	25,1	8,9	16,2	12,8	4,9	7,9
Consultar la situación de algún expediente (Mis Gestiones/Mi Carpeta)	41,2	19,3	21,9	9,1	4,4	4,7	20,7	9,2	11,5	11,4	5,6	5,8
Descargar formularios o impresos	109,7	51,3	58,4	9,4	3,1	6,2	66,7	35,5	31,2	33,6	12,6	21,0
Realizar una inscripción o registro	96,4	49,4	47,0	13,5	8,9	4,6	53,7	28,5	25,1	29,2	12,0	17,3
Solicitar electrónicamente una ayuda, beca, subvención, subsidio o prestación del paro, o realizar un trámite electrónico relacionado con alguna de estas prestaciones	131,4	46,0	85,4	26,2	7,6	18,6	80,2	30,5	49,6	25,0	7,9	17,2
Solicitar electrónicamente o realizar un trámite electrónico relativo a una	28,0	13,8	14,2	5,4	2,3	3,1	14,5	6,9	7,6	8,1	4,7	3,4
Realizar/tramitar un pago (matrícula, multa, etc.)	71,3	36,4	34,9	12,5	5,7	6,8	36,2	20,3	15,9	22,6	10,4	12,2
Presentar una factura electrónica o consultar su estado	8,6	4,1	4,5	3,2	1,6	1,7	2,5	2,5	0,0	2,9	0,0	2,9
Presentar un recurso	8,3	1,4	6,9	1,5	0,0	1,5	5,0	0,7	4,4	1,7	0,7	1,0
Utilizar la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi	16,4	5,5	10,9	0,6	0,4	0,2	11,1	3,8	7,4	4,7	1,3	3,3
Realizar una solicitud de empleo público	44,4	17,3	27,1	3,7	1,3	2,5	24,7	9,5	15,2	16,0	6,6	9,4
Hacer una sugerencia o queja	4,2	0,9	3,3	0,6	0,0	0,6	2,3	0,0	2,3	1,3	0,9	0,4
Hacer un agradecimiento	3,4	0,9	2,5	0,9	0,9	0,0	2,1	0,0	2,1	0,4	0,0	0,4
Presentar una denuncia	2,7	0,7	2,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	1,6	1,1	0,7	0,4
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	8,3	5,4	2,9	3,0	2,5	0,5	4,5	2,9	1,6	0,8	0,0	0,8
Solicitar un certificado digital	26,8	11,9	14,9	5,7	2,6	3,0	12,9	5,7	7,2	8,3	3,6	4,6
No recuerda	18,4	10,0	8,4	1,5	0,0	1,5	13,3	9,3	3,9	3,6	0,7	3,0
No contesta	1,6	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	1,6	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

La búsqueda de información institucional de todo tipo constituye la principal razón del acercamiento de la ciudadanía a la administración electrónica. Con un 63,1% de presencia en la interacción desarrollada, domina sobre cualquier forma de interacción activa, entendida ésta como aquella que pretende la realización de cualquier gestión, obtención de formularios o la tramitación de cualquier expediente en cualquier punto de éste.

Como interacciones activas, destacan la solicitud de ayudas, becas, subvenciones, prestaciones de desempleo, etc. en un 20,4% de los casos, la descarga de formularios e impresos -con un 17,1%-, las inscripciones y registros -15%- y la realización de un pago -11%-.

También tienen una presencia considerable, superior al 5% de las actuaciones, el uso del correo electrónico para la petición de información, la tramitación de solicitudes de empleo público o el seguimiento de expedientes personales.

Podría pensarse que toda interacción activa con la administración tiene un componente de búsqueda pasiva de información, que explica el elevado porcentaje de ésta sobre la interacción activa.

Esto sin embargo no es así, aun existiendo cierta relación entre ambas acciones. Por el contrario, ambos tipos de interacción tienden a darse por separado antes que juntos. Concretamente, solo un 41% de la interacción activa con la administración electrónica implica una búsqueda de información. Por otro lado, solo un 36,5% de la interacción pasiva, informativa, se acompaña de una posterior interacción activa.

Por categorías sociodemográficas, la interacción pasiva es particularmente importante entre la población sin nacionalidad española -73,5%-, entre la población guipuzcoana -69%- o entre quienes cuentan con entre 55 y 64 años -68%-.

Está menos extendido entre quienes cuentan con estudios secundarios -54%-, entre la población parada -54%-, entre la población alavesa -54%- y entre los grupos de edad de mayores de 64 años -55%- y de 35 a 44 años -59%-. No hay diferencias por sexo relevantes.

En cuanto a la interacción activa, por sexo las mujeres tienden más a la petición de ayudas, subvenciones y prestaciones -25%-por solo el 15% entre hombres, en tanto que estos destacan muy ligeramente en la realización de inscripciones -16% por 14% en mujeres o a la realización de trámites de pago -12% por 10%-. Excepto en el primer caso, las diferencias son poco acusadas.

Por edad, el uso activo viene dominado por las edades de entre 25 y 34 años, tendiendo al liderazgo en la actividad en todo tipo de uso. Destaca particularmente en la descarga de formularios, en la realización de inscripciones y en la solicitud de empleo público. La consulta de expedientes, la realización de inscripciones, la petición de ayudas y subvenciones o la tramitación de autorizaciones convierten a la población mayor de 64 años en usuaria más bien activa una vez que asumen una vinculación electrónica con la administración. Son menos en términos porcentuales del conjunto, pero activas.

Por territorios, la petición de becas, ayudas o subvenciones domina la interacción activa de las personas residentes en Álava -28%-, en franco contraste con este uso entre las de Gipuzkoa -13%-.

La población residente en localidades menores de 20.000 habitantes protagoniza en general un uso más activo de la administración electrónica. Ello sucede en todos los usos -registro, descarga de formularios, pagos-, pero no en lo que atañe a la petición de ayudas y subvenciones.



En cuanto a la relación con la actividad, destaca el uso realizado por la población parada en cuestiones como la petición de prestaciones de desempleo—el 37% de su actividad electrónica- y solicitudes de empleo.

El uso no difiere particularmente por nivel de estudios.

#### 4.2. Uso de certificados electrónicos

Tabla10. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAA por utilización de certificado electrónico según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

N	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
		Hombre	Mujer	TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>643,0</b>	<b>303,8</b>	<b>339,3</b>	<b>94,1</b>	<b>42,2</b>	<b>51,9</b>	<b>356,1</b>	<b>173,6</b>	<b>182,5</b>	<b>192,9</b>	<b>88,0</b>	<b>104,9</b>
Sí lo utilizó	151,8	76,4	75,4	27,5	15,7	11,8	76,2	37,8	38,4	48,1	22,9	25,2
No lo utilizó porque no era necesario	382,4	176,5	205,9	61,1	24,4	36,7	215,2	108,9	106,3	106,1	43,2	62,8
No lo utilizó porque no lo tiene	48,7	18,6	30,0	2,5	1,3	1,2	31,9	11,8	20,1	14,3	5,5	8,8
No sabe qué es	31,3	12,1	19,1	1,1	0,4	0,7	18,5	5,4	13,1	11,7	6,3	5,3
No recuerda	28,0	19,1	8,9	1,9	0,4	1,5	13,4	8,8	4,6	12,8	10,0	2,8
No contesta	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0

%	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
		Hombre	Mujer	TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
					Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Sí lo utilizó	23,6	25,1	22,2	29,2	37,2	22,7	21,4	21,8	21,0	24,9	26,0	24,0
No lo utilizó porque no era necesario	59,5	58,1	60,7	64,9	57,8	70,7	60,4	62,7	58,2	55,0	49,1	59,9
No lo utilizó porque no lo tiene	7,6	6,1	8,8	2,7	3,1	2,3	9,0	6,8	11,0	7,4	6,3	8,4
No sabe qué es	4,9	4,0	5,6	1,2	0,9	1,3	5,2	3,1	7,2	6,1	7,2	5,1
No recuerda	4,4	6,3	2,6	2,0	0,9	2,9	3,8	5,1	2,5	6,6	11,4	2,7
No contesta	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Existen dos conceptos relacionados con elementos de seguridad para acceder a zonas restringidas de determinados portales y/o poder autenticar documentos o actuaciones administrativas: el certificado digital y el certificado electrónico.

Por certificado digital se entenderá por aquel documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la relación entre la identidad de un sujeto o entidad y una administración pública o empresa.

Cualquier individuo o institución puede poseer un certificado digital pero si éste emisor no es reconocido por quienes interactuaran con el propietario o propietaria del certificado, es casi igual a que si no hubiese sido firmado. Por ello los



emisores deben acreditarse para así ser reconocidos por otras personas, comunidades, empresas o países.

Un certificado digital consta de una pareja de claves criptográficas, una pública y una privada, creadas con un algoritmo matemático, de forma que aquello que se cifra con una de las claves sólo se puede descifrar con su clave pareja.

El formato de los certificados digitales está definido por el estándar internacional ITU-T X.509. De esta forma, los certificados pueden ser leídos o escritos por cualquier aplicación que cumpla con el mencionado estándar.<sup>9</sup>

Por certificado electrónico se entenderá, según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad»<sup>10</sup>

También existe el denominado certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».

Casi uno de cada cuatro personas usuarias de la administración electrónica asociada al Gobierno Vasco –el 23,6%- que representa a un total de 151.800 personas, utilizaron un certificado electrónico.

La inmensa mayoría no precisó del certificado para realizar su búsqueda de información o sus gestiones-el 59,5%-, otro 7,6% no lo utilizó porque no lo tenía y hasta un 4,9% desconoce qué es un certificado electrónico.

Los hombres lo utilizan en mayor medida que las mujeres: un 25,1% frente a un 22,2%. También carecen de certificados en mayor medida: un 8,8% frente a un 6,1% los hombres.

---

<sup>9</sup> **Glosario de Términos de Administración Electrónica.** Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza y Autogobierno. Dirección de Servicios. Órgano Estadístico Específico.

[http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/jusap\\_ooee\\_espe2016/es\\_barometr/01\\_GLOSARIO\\_ADMINISTRACION\\_ELECTRONICA\\_ESPE2016\\_c\\_e.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/jusap_ooee_espe2016/es_barometr/01_GLOSARIO_ADMINISTRACION_ELECTRONICA_ESPE2016_c_e.pdf)

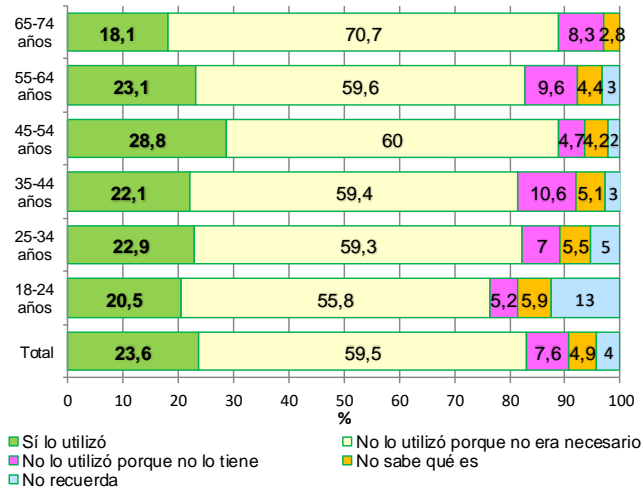
<sup>10</sup> 12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

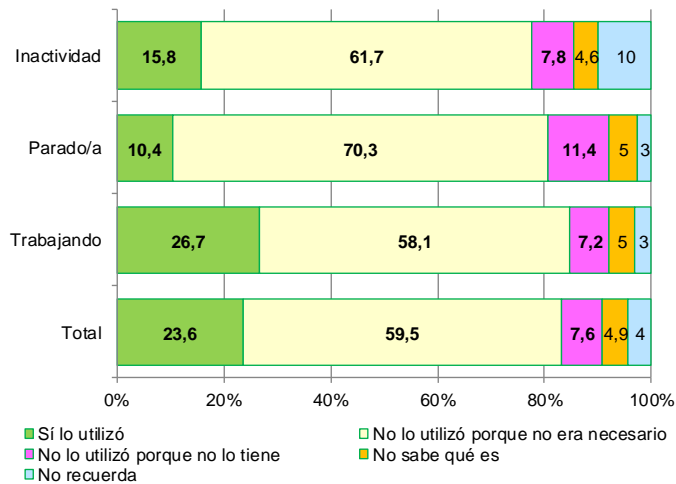


Álava resulta ser el territorio de mayor uso –con un 29,2%-seguido de Gipuzkoa con un 24,9%, siendo Bizkaia la peor parada –con un 21,4%-. En este último territorio hasta un 9% afirma no tener certificado, seguido por el 7,4% de Gipuzkoa; en Álava solo un 2,7% afirma no disponer de certificado.

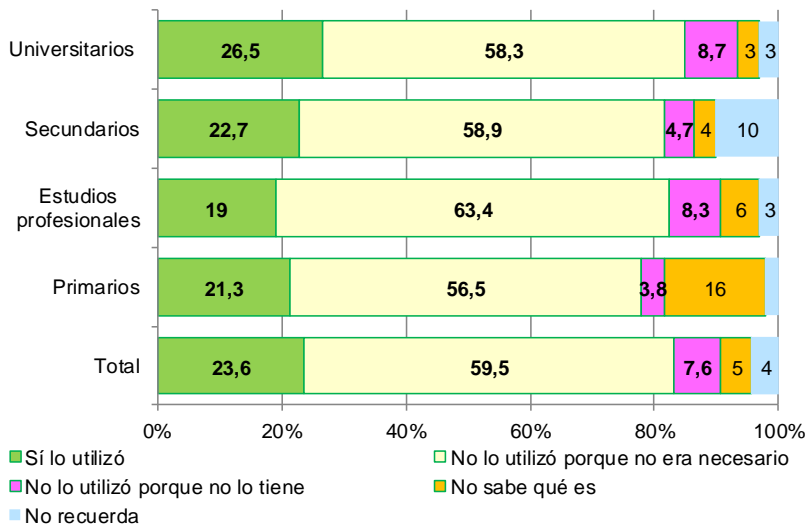
**Gráfico 30. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso de certificado electrónico según edad.**  
C.A. de Euskadi. 2019.%



**Gráfico 31. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso de certificado electrónico según relación con la actividad.**  
C.A. de Euskadi. 2019.%



**Gráfico 32. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso de certificado electrónico según nivel de instrucción.**  
C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019



Tabla 11.

Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAA por tipo de certificado electrónico utilizado según territorio histórico y sexo (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. Miles

N	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				SEXO			SEXO			SEXO		
				Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>643,0</b>	<b>303,8</b>	<b>339,3</b>	<b>94,1</b>	<b>42,2</b>	<b>51,9</b>	<b>356,1</b>	<b>173,6</b>	<b>182,5</b>	<b>192,9</b>	<b>88,0</b>	<b>104,9</b>
No ha utilizado	491,2	227,3	263,9	66,6	26,5	40,1	279,9	135,8	144,0	144,8	65,0	79,8
Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos	52,8	20,7	32,1	9,3	5,4	3,9	28,1	8,7	19,4	15,4	6,6	8,8
Izenpe – Certificado ciudadano	34,6	20,6	14,0	8,8	5,7	3,1	12,9	8,3	4,5	12,9	6,5	6,4
DNI electrónico	31,2	18,2	13,0	5,7	2,0	3,7	16,1	11,4	4,7	9,4	4,7	4,7
Izenpe- Certificado de empleado público	22,8	12,7	10,1	2,1	1,3	0,8	13,8	7,7	6,1	6,9	3,7	3,2
Certificado digital FNMT de Persona Física	2,3	0,8	1,5	0,3	0,0	0,3	1,9	0,8	1,1	0,0	0,0	0,0
Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0
Otro	3,0	1,3	1,7	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	1,7
No recuerda	3,7	2,2	1,5	0,0	0,0	0,0	1,9	0,9	1,1	1,8	1,3	0,4

% Sobre población total	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				Sexo			Sexo			Sexo		
				Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
No ha utilizado	76,4	74,8	77,8	70,8	62,8	77,3	78,6	78,2	78,9	75,1	73,9	76,1
Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos	8,2	6,8	9,5	9,9	12,8	7,5	7,9	5,0	10,6	8,0	7,5	8,4
Izenpe – Certificado ciudadano	5,4	6,8	4,1	9,4	13,5	6,0	3,6	4,8	2,5	6,7	7,4	6,1
DNI electrónico	4,9	6,0	3,8	6,1	4,7	7,1	4,5	6,6	2,6	4,9	5,3	4,5
Izenpe- Certificado de empleado público	3,5	4,2	3,0	2,2	3,1	1,5	3,9	4,4	3,3	3,6	4,2	3,1
Certificado digital FNMT de Persona Física	0,4	0,3	0,4	0,3	0,0	0,6	0,5	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0
Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
Otro	0,5	0,4	0,5	1,4	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	1,6
No recuerda	0,6	0,7	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5	0,6	0,9	1,5	0,4

% Sobre han usado algún certificado	TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
				Sexo			Sexo			Sexo		
				Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>151,9</b>	<b>76,5</b>	<b>75,4</b>	<b>27,5</b>	<b>15,7</b>	<b>11,8</b>	<b>76,2</b>	<b>37,8</b>	<b>38,4</b>	<b>48,1</b>	<b>22,8</b>	<b>25,2</b>
No ha utilizado												
Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos	34,8	27,1	42,6	33,8	34,4	33,1	36,9	23,0	50,5	32,0	28,9	34,9
Izenpe – Certificado ciudadano	22,8	26,9	18,6	32,0	36,3	26,3	16,9	22,0	11,7	26,8	28,5	25,4
DNI electrónico	20,5	23,8	17,2	20,7	12,7	31,4	21,1	30,2	12,2	19,5	20,6	18,7
Izenpe- Certificado de empleado público	15,0	16,6	13,4	7,6	8,3	6,8	18,1	20,4	15,9	14,3	16,2	12,7
Certificado digital FNMT de Persona Física	1,5	1,0	2,0	1,1	0,0	2,5	2,5	2,1	2,9	0,0	0,0	0,0
Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL	1,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	3,9	0,0	0,0	0,0
Otro	2,0	1,7	2,3	4,7	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,0	6,7
No recuerda	2,4	2,9	2,0	0,0	0,0	0,0	2,5	2,4	2,9	3,7	5,7	1,6

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Los picos de utilización de certificados electrónicos se dan entre la ciudadanía situada entre los 45 y 54 años -28,8%- y las personas que están trabajando -26,7%-.

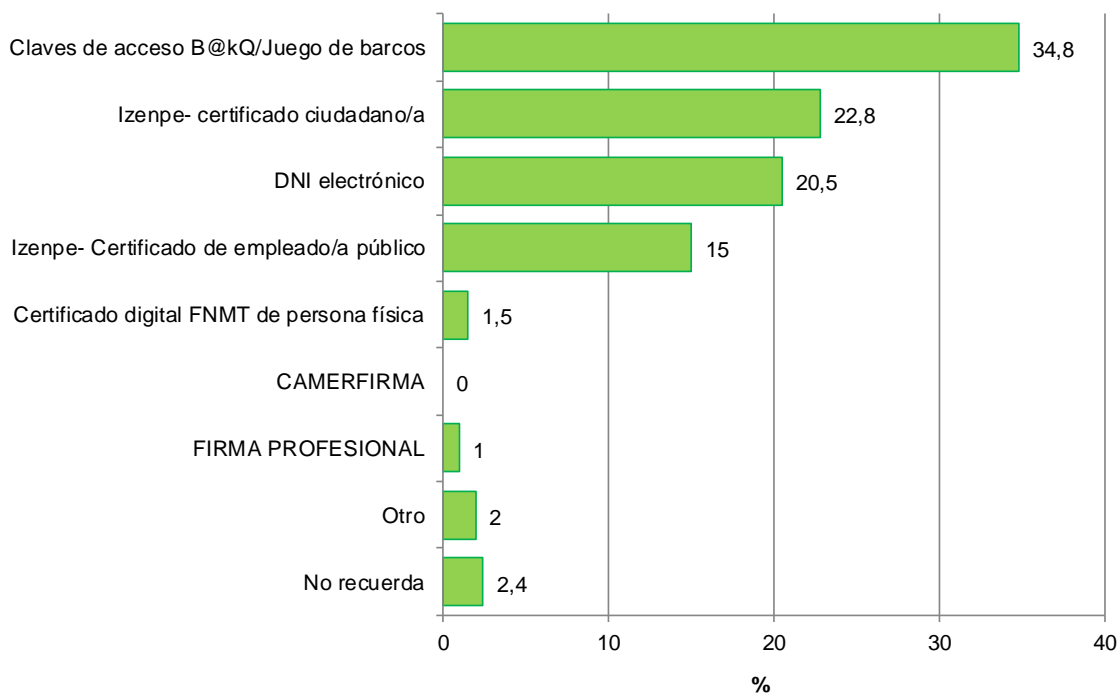
Teniendo en cuenta el nivel de instrucción resulta ser la población con estudios universitarios la que en mayor medida utiliza los certificados electrónicos con un 26,5%.

Un elemento que indica que la certificación electrónica se encuentra en un momento de desarrollo es la gran dispersión de metodologías de certificación existentes y en uso. La ciudadanía se encuentra ante al menos 7 posibilidades, de las que 4 cuentan con una implantación considerable

El más extendido entre ellos, especialmente si ponemos el foco en la ciudadanía y fuera de la función pública, es el juego de barcos (B@kQ), con un 34,8% de la actividad.<sup>11</sup> No obstante, Izenpe, tomado en su conjunto, con la certificación diseñada para la ciudadanía y aquella diseñada para el empleado público, supera en extensión al juego de barcos. La cuarta certificación a considerar es el DNI electrónico, con un -20,5%- de personas usuarias.

**Gráfico 33. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por tipo de certificado electrónico utilizado.**

C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Por su parte, los certificados FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), Camerfirma (Cámaras de Comercio) o la Firma profesional (certificación privada) son utilizados por grupos minoritarios.

La distribución del peso de las distintas certificaciones varía según las diferentes categorías sociodemográficas.

Por sexo, el predominio del juego de barcos aumenta entre las mujeres -42,6% del uso de certificaciones- a costa de las otras tres certificaciones dominantes. Entre los hombres, en cambio, tanto Izenpe –Certificado ciudadano- como el DNI electrónico, muestran la misma fortaleza que el juego de barcos B@kQ.

<sup>11</sup> Las distribuciones presentadas a continuación se han calculado sobre el total de personas que han utilizado la administración electrónica con un certificado electrónico.



Por edad, destacan varias tendencias. En primer lugar, DNI electrónico e Izenpe general muestran un comportamiento inverso. El primero muestra su fortaleza entre las edades más jóvenes, reduciendo su penetración cuanto mayor es la edad de la persona. Así, llega a ser la primera opción entre las personas situadas entre los 18 y 24 años -48%-. Al contrario, Izenpe aparece con menor frecuencia entre jóvenes, pero gana penetración progresivamente a más edad, hasta ser la opción preferida entre quienes superan los 64 años -50%.

Por su parte, el juego de barcos mantiene una penetración constante y elevada, aunque aparece más débil donde domina Izenpe para el empleado público, esto es, en los rangos de edad entre los 35 y los 64 años, y particularmente entre los 55 y 64 años. Este último rango de edad es el único en el que B@kQ es la última preferencia entre las cuatro dominantes, aun así, con una cuota del 16%.

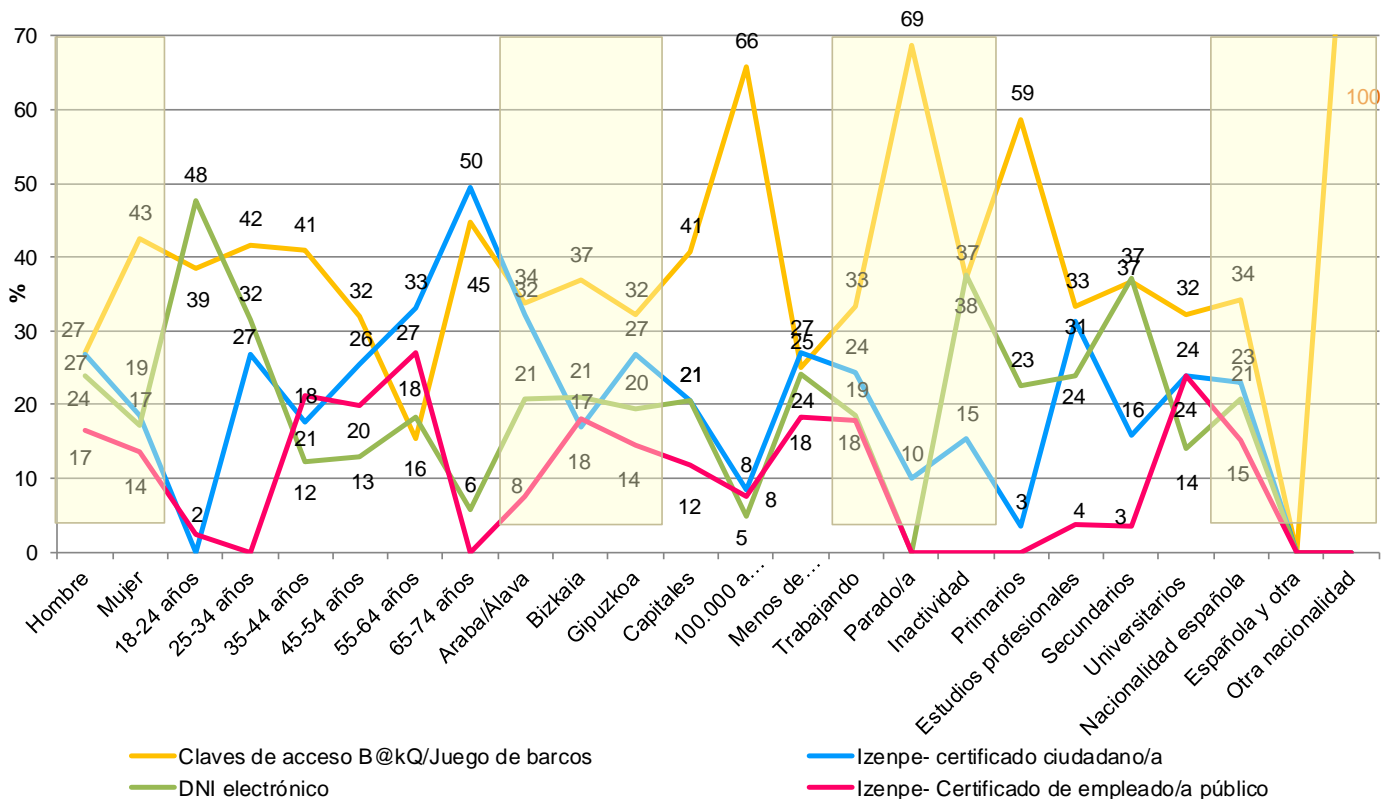
Por territorio histórico, la cuota del B@kQ y del DNI electrónico resulta similar y constante. Las diferencias proceden de las dos modalidades de Izenpe, general y para el empleado público. Así, en Álava, especialmente, y también en Gipuzkoa destaca la modalidad generalista. En cambio, en Bizkaia ambas muestran un peso similar.

En cuanto al tamaño de la población de residencia, B@kQ resulta dominante en las poblaciones de entre 20.000 y 100.000 habitantes -66%-, en las capitales (41%), pero una más entre la ciudadanía de las poblaciones de hasta 20.000. En ellas, de hecho, Izenpe generalista se configura como la primera opción. Son también donde el DNI electrónico cuenta con más presencia.

Teniendo en cuenta la relación con la actividad las preferencias varían mucho. Izenpe para la función pública sólo está presente entre la población ocupada. Por lo demás, entre ese colectivo el peso de las cuatro opciones viene a ser similar al medio.

En cambio, B@kQ aparece como la certificación de cabecera entre la población parada, en tanto que entre la inactiva las preferencias se dividen entre B@kQ y el DNI electrónico.

Gráfico 34. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAA en los 12 últimos meses por tipo de certificado electrónico utilizado según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

De acuerdo con el nivel de instrucción, B@kQ aparece mayoritaria en todos ellos, aunque particularmente entre quienes cuentan con estudios primarios -59%- , con un peso similar a la media entre el resto.

El DNI electrónico alcanza esa posición predominante entre quienes cuentan con estudios secundarios -37%- , pero ocupa la peor entre las cuatro modalidades, entre quienes cuentan con estudios universitarios.

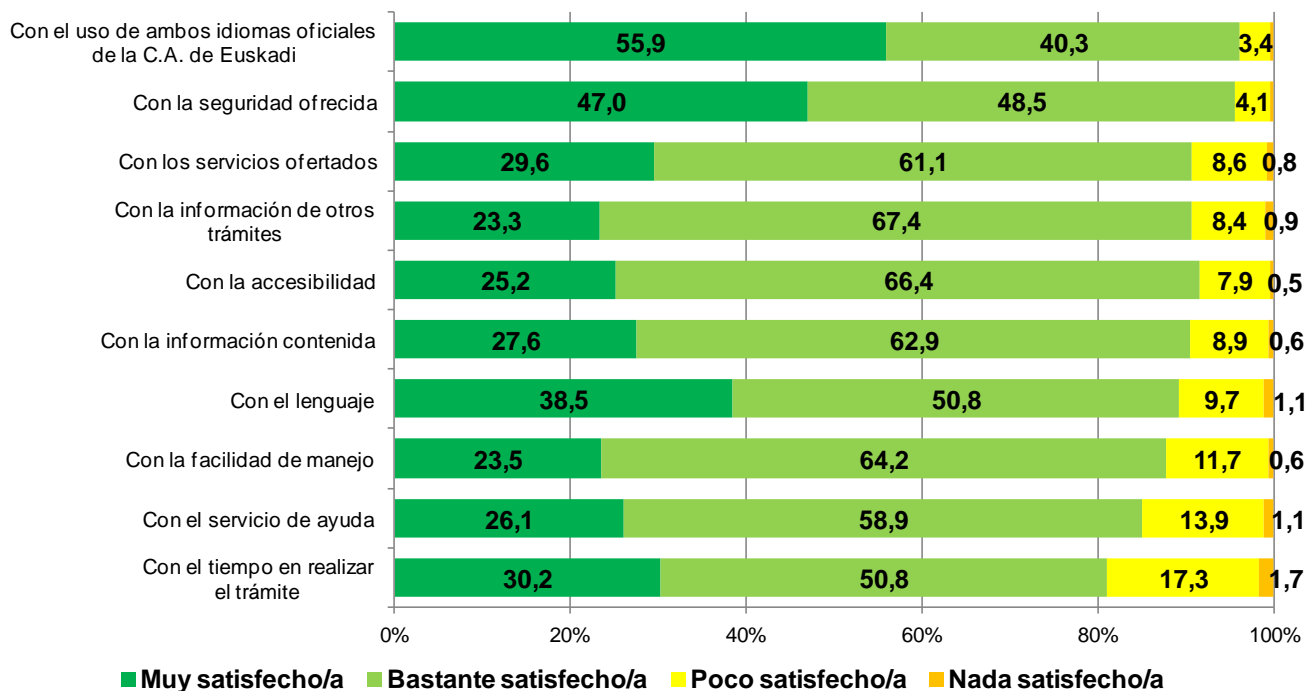
Izenpe generalista resulta irrelevante entre quienes cuentan con estudios primarios, pero importante, cerca de la primera posición, entre quienes cuentan con estudios profesionales. También cuenta con una cuota superior a la media entre las personas con estudios universitarios.

El uso de Izenpe para la función pública está casi restringido a la población universitaria.

## 5. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LA E-ADMINISTRACIÓN

### 5.1. Satisfacción con el entorno electrónico

**Gráfico 35. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA en los 12 últimos meses por grado de satisfacción con elementos del entorno electrónico de la administración. C.A. de Euskadi. 2019.%**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Han sido diez los elementos asociados a la e-administración sometidos a la valoración de la población de 18 a 74 años encuestada, que ha realizado alguna actividad de administración electrónica.<sup>12</sup>

La posibilidad de uso de ambos idiomas oficiales y los aspectos relacionados con la seguridad son las cuestiones que más satisfacción suscitan.

No solo provocan un grado de insatisfacción casi irrelevante, sino que son los aspectos de la administración que provocan una mayor satisfacción. Más de la mitad de los usuarios de la administración electrónica del Gobierno Vasco y de sus OOAA -el 55,9%- afirma estar muy satisfecho con la utilización de los dos idiomas oficiales,

<sup>12</sup> Para la lectura de los niveles de satisfacción se han eliminado las respuestas de 'No sabe/No contesta o No recuerda' y se han recalculado los porcentajes.

un 96,2% si se agrega el 'bastante satisfecho/a'. El 47% en el caso de la seguridad, hasta un 95,5% con la suma anterior.

El lenguaje utilizado en las páginas web también provoca niveles de satisfacción superiores a los medios - el 38,5% afirma estar muy satisfecho, hasta el 89,3% agregado el bastante satisfecho. No obstante, en este apartado un 9,7% indica que está poco satisfecho.

Un 90,7% afirma estar muy satisfecho o bastante satisfecho con los servicios ofertados, igual porcentaje que el obtenido sobre la valoración sobre la información de otros trámites.

La accesibilidad con un 91,6% de valoraciones de satisfacción positiva, con un 87,7% de la facilidad de manejo, orientan sobre la calidad del diseño de la oferta electrónica. Esto no quita que hasta un 11,7% de las personas encuestas estén poco satisfechas con la facilidad de manejo.

Otro elemento, también asociado a la calidad de diseño y, porqué no decirlo, con las habilidades digitales de las personas que utilizan la e-administración, reside en la percepción del tiempo que cuesta ejecutar un trámite o buscar información: un 81% -el porcentaje más bajo de todos los indicadores evaluados- indica que están muy o bastantes satisfechos; pero casi uno de cada cinco -el 19%- están poco o nada satisfechos al respecto.

El servicio de ayuda, aún presentado unos resultados globales positivos -el 85% está muy o bastante satisfecho- uno de cada siete personas encuestadas -el 15%- indican que están poco o nada satisfechos.

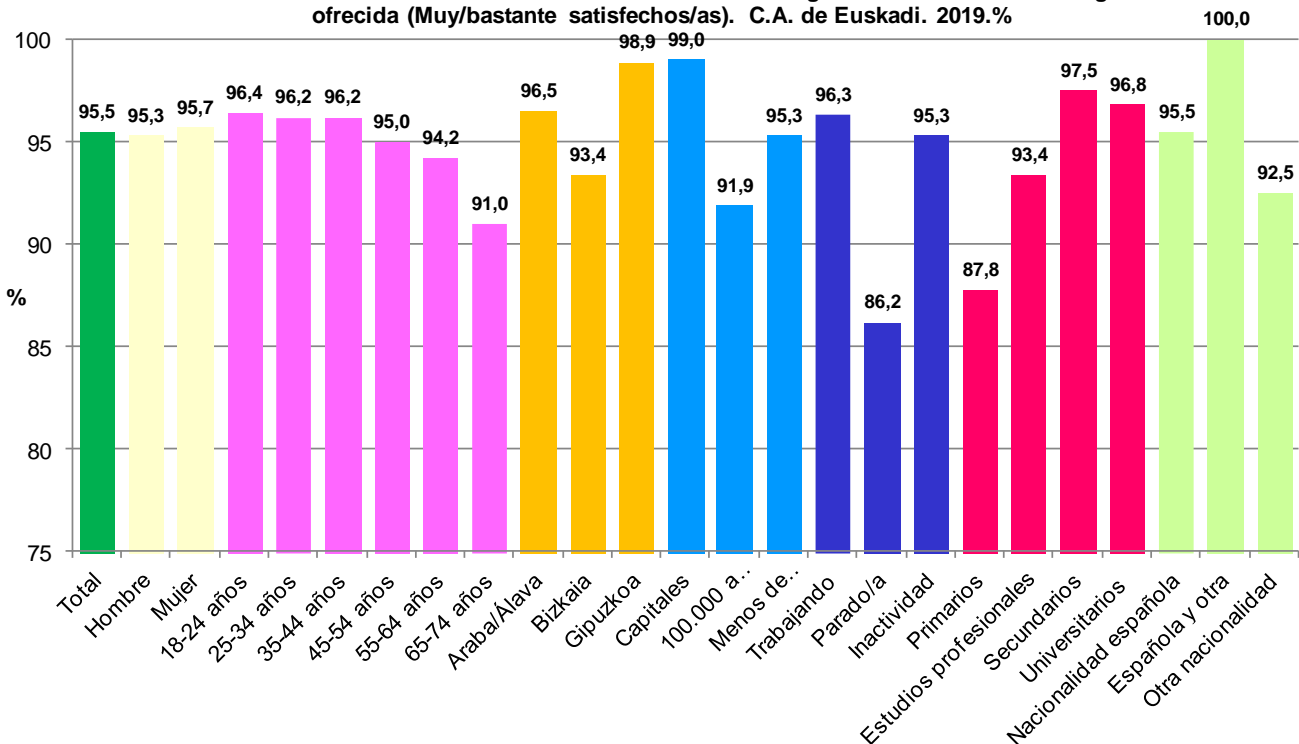
No existen excesivas variaciones de acuerdo a las categorías sociodemográficas en cuanto a la valoración de sus principales elementos.

En cuanto a la seguridad con un 95,5% de valoraciones positivas totales, los grupos que más destacan por limitar la satisfacción a este respecto son los de mayor edad; de 55 a 64 años cae al 94,2% y al 91% en el de más mayores -de 65 a 74-.

Gipuzkoa destaca con el 98,9% de valoraciones positivas, seguida de Álava con un 96,5%, cayendo al 93,4% en Bizkaia. En este último territorio aparece un colectivo del 6,1% que indican su poca satisfacción con respecto a la seguridad.



Gráfico 36.a. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOA en los últimos 12 meses según satisfacción con la seguridad ofrecida (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Población parada -con un 86,2%- y personas con estudios primarios -87,8%- conforman los grupos con menor satisfacción.

En la facilidad de manejo con un 87,7% de personas que indican estar muy o bastante satisfechos, la edad también aparece como elemento diferenciador: a partir de los 55 años, la población satisfecha (mucho o bastante) se reduce hasta el 81,9% (55 a 64 años) y al 79,9% (65 y más años).

Bizkaia con un 84,4% aparece como el territorio con menor grado de satisfacción con un 84,4% de valoraciones positivas, seguido de Álava con un 89% destacando el 93,4% de Gipuzkoa.

La población parada -con un 84,9%- y la que tiene un nivel de instrucción correspondiente a estudios primarios -85,3%- o profesionales -85,8% presentan los mayores grados de insatisfacción con la facilidad de manejo de las herramientas de la e-administración.

En estos últimos casos se puede volver a citar la posibilidad de habilidades digitales limitadas en algunos sectores de estos colectivos.



Gráfico 36.b. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses según satisfacción con la facilidad de manejo (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

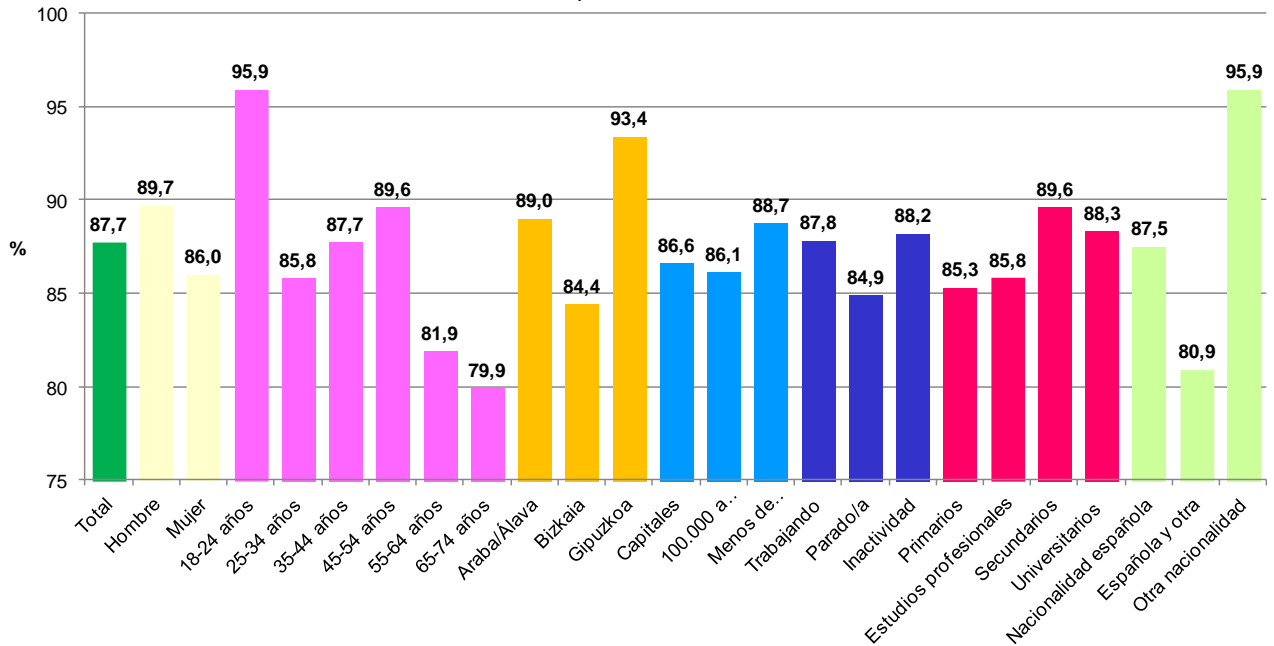
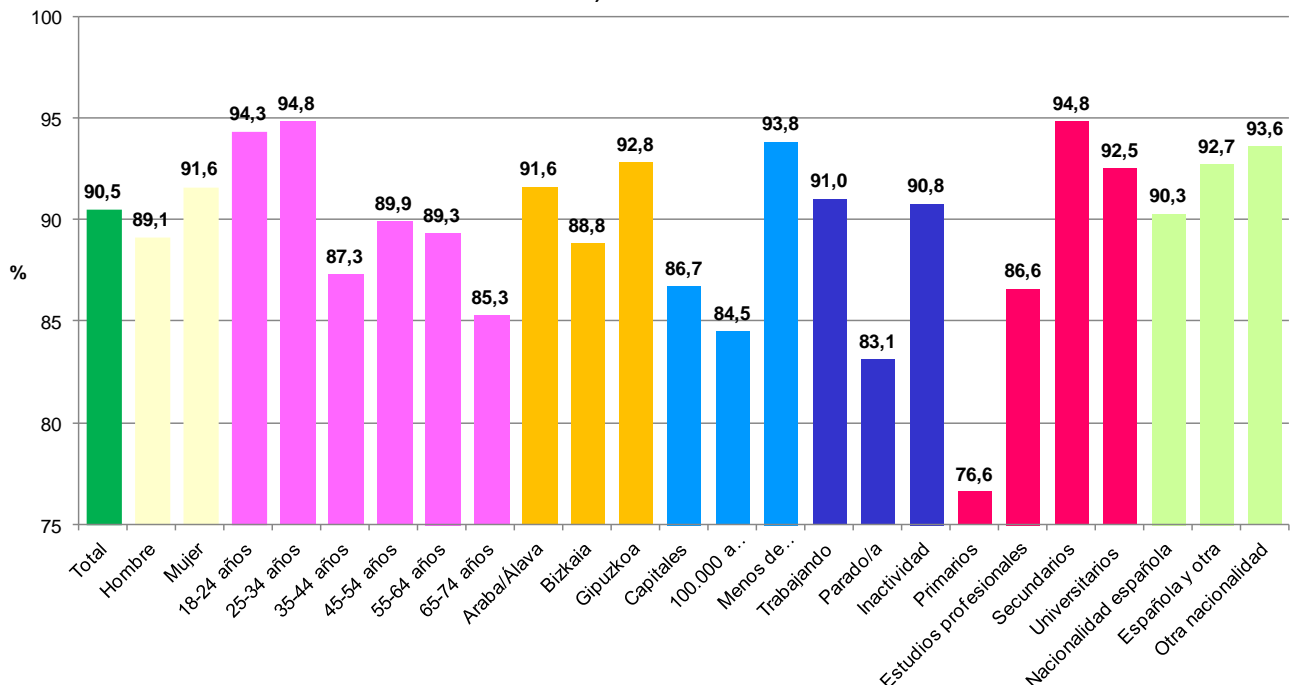


Gráfico 36.c. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses según satisfacción con la información contenida (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

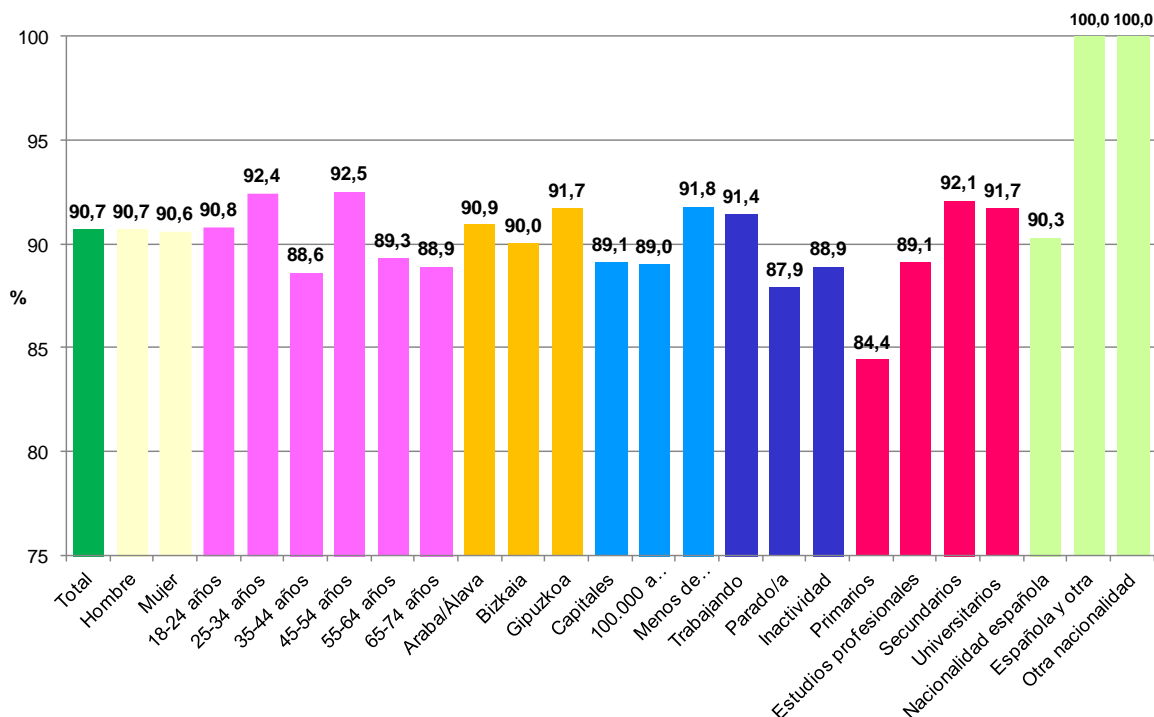
Un 90,5% de la población de 18 a 74 años que ha utilizado la oferta de la administración electrónica indica estar muy o bastante satisfecha con la información contenida en las páginas web visitadas o en los trámites o procedimientos utilizados.

Si los menores de 35 años presentan los mayores índices de satisfacción -algo más de un 94%-, en los de 65 y más años este porcentaje baja al 85,3%.

Bizkaia se vuelve a situar por debajo de la media con un 88,8%, siguiendo Álava con un 91,6% y Gipuzkoa con el 92,8%.

La población parada -con un 83,1%- y, sobre todo las personas con menos estudios -primarios con un 76,6%- y profesionales con un 86,6% vuelven a ser los grupos menos satisfechos, también en este caso de la información contenida en el área de trabajo de la administración electrónica.

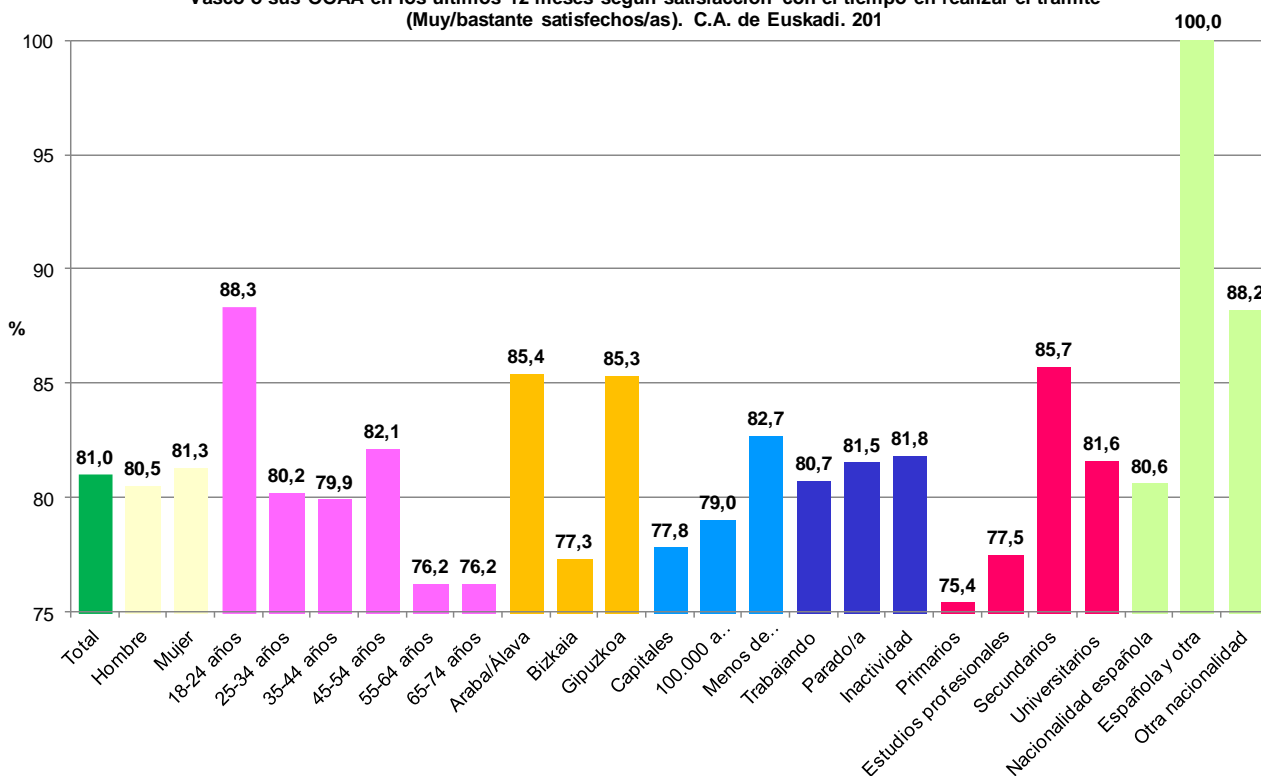
Gráfico 36.d. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAA en los últimos 12 meses según satisfacción con los servicios ofertados (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Las personas paradas -con un 87,9% de satisfacción alta- y las de menos estudios -primarios con un 84,4%- y profesionales con un 89,1% vuelven a aparecer como los colectivos menos satisfechos si tomamos como referencia el 90,7% del total, en lo que respecta a los servicios ofertados.

Gráfico 36.e. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el tiempo en realizar el trámite (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 201



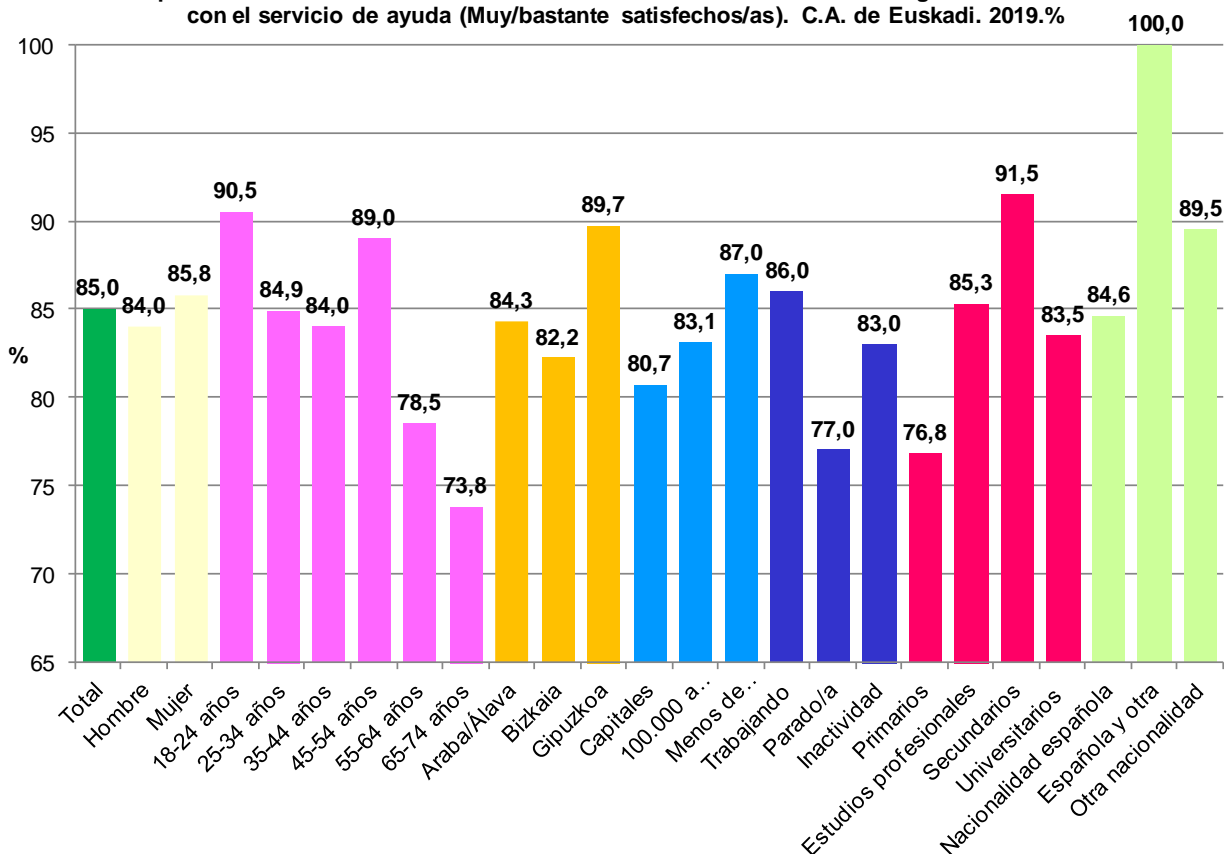
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

El tiempo dedicado a la realización de trámites ha sido el elemento peor valorado de los diez sondeados: un 81% de la población usuaria de la administración electrónica afirmó estar muy o bastante satisfechos, pero hasta un 19% indicó estar poco o nada satisfechos.

Se distancian sensiblemente de la media general las personas mayores de 54 años -76,2%-, la población residente en Bizkaia -77,3%-, la que tiene estudios primarios -75,4%- o profesionales -77,5%-.



Gráfico 36.f. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el servicio de ayuda (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

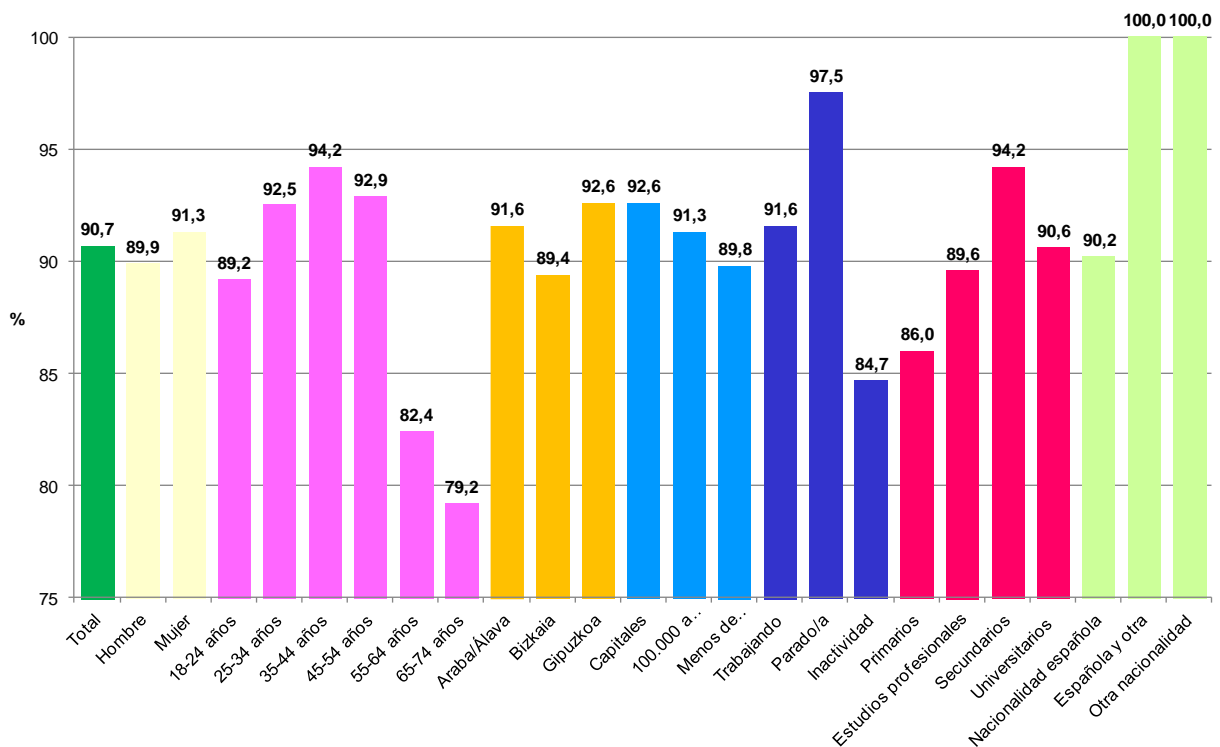
El servicio de ayuda, con una valoración total positiva del 85%, resulta ser el peor percibido por la población de 55 a 64 años -78,5%- y por la de 65 a 74 -73,8%-.

Si, por un lado, la población residente en Gipuzkoa mejora la media en casi 5 puntos porcentuales -89,7%-, la alavesa con un 84,3% y vizcaína con un 82,2% se sitúan por debajo de aquella.

Población en situación de desempleo con un 77% e inactiva -83%- también se alejan de la media, al igual que la que tiene estudios primarios o menos -76,8%.

Curiosamente las personas que han pasado por la universidad se presentan con un grado de satisfacción por debajo de la media -83,5%-, tal vez asociada a su mayor capacidad crítica o a que realizan trámites o procedimientos de mayor complicación.

Gráfico 36.g. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con la información de otros trámites (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 201



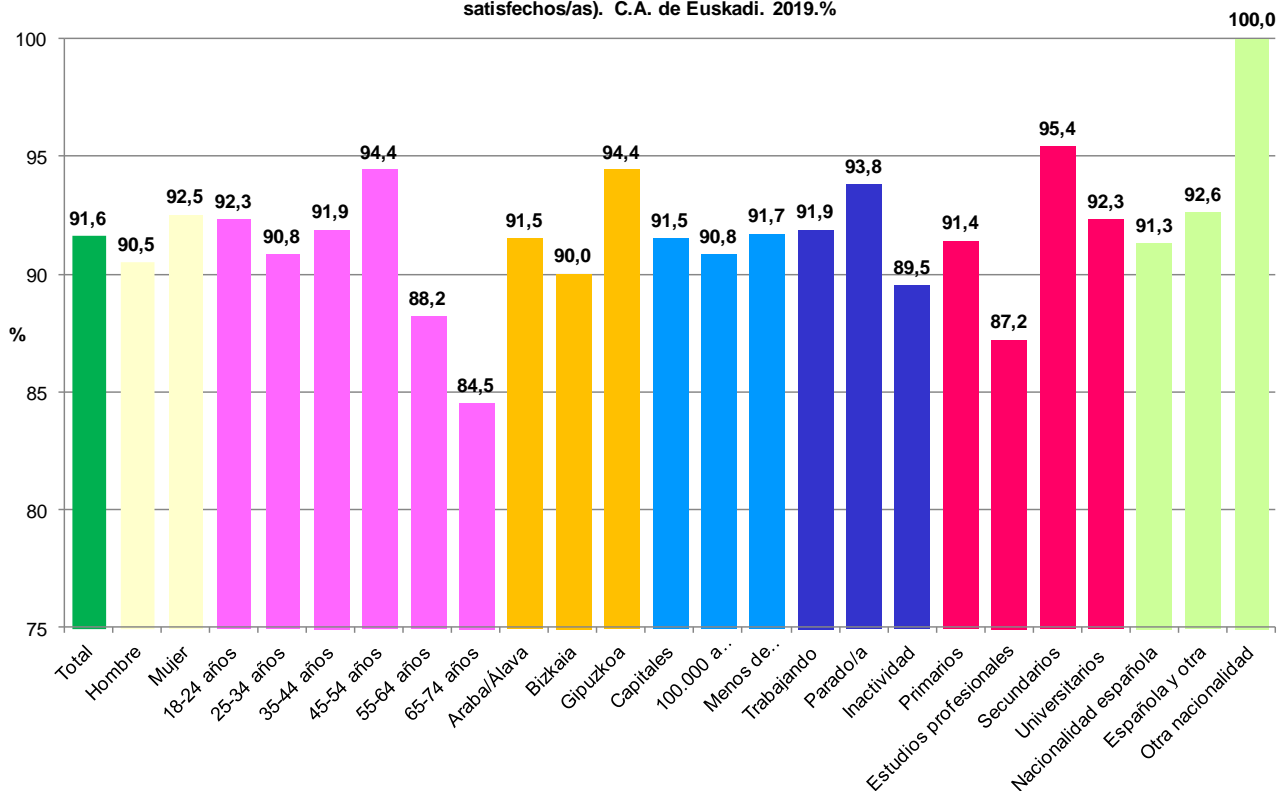
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Siendo el 90,7% del total de la población usuaria de la e-administración la que valora positivamente la información sobre otros trámites, vuelven a ser las personas mayores las que más altas carencias presentan a estos efectos: un 82,4%.

Las personas desempleadas, en este caso, superan sensiblemente la media con un 97,5% de opiniones positivas, siendo las inactivas, por el contrario, las que con un 84,7% son las que peor valoran la información sobre otros trámites, si se tiene en cuenta la relación con la actividad.

El nivel de instrucción también aparece como variable discriminante, siendo la población con peor nivel la que menos valora la información adicional ofertada -84,7%-.

Gráfico 36.h. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOA en los últimos 12 meses según satisfacción con la accesibilidad (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

La accesibilidad fue valorada positivamente por un 91,6% del total de población de 18 a 74 años usuaria de la administración electrónica ofertada por el Gobierno Vasco y sus OOA.

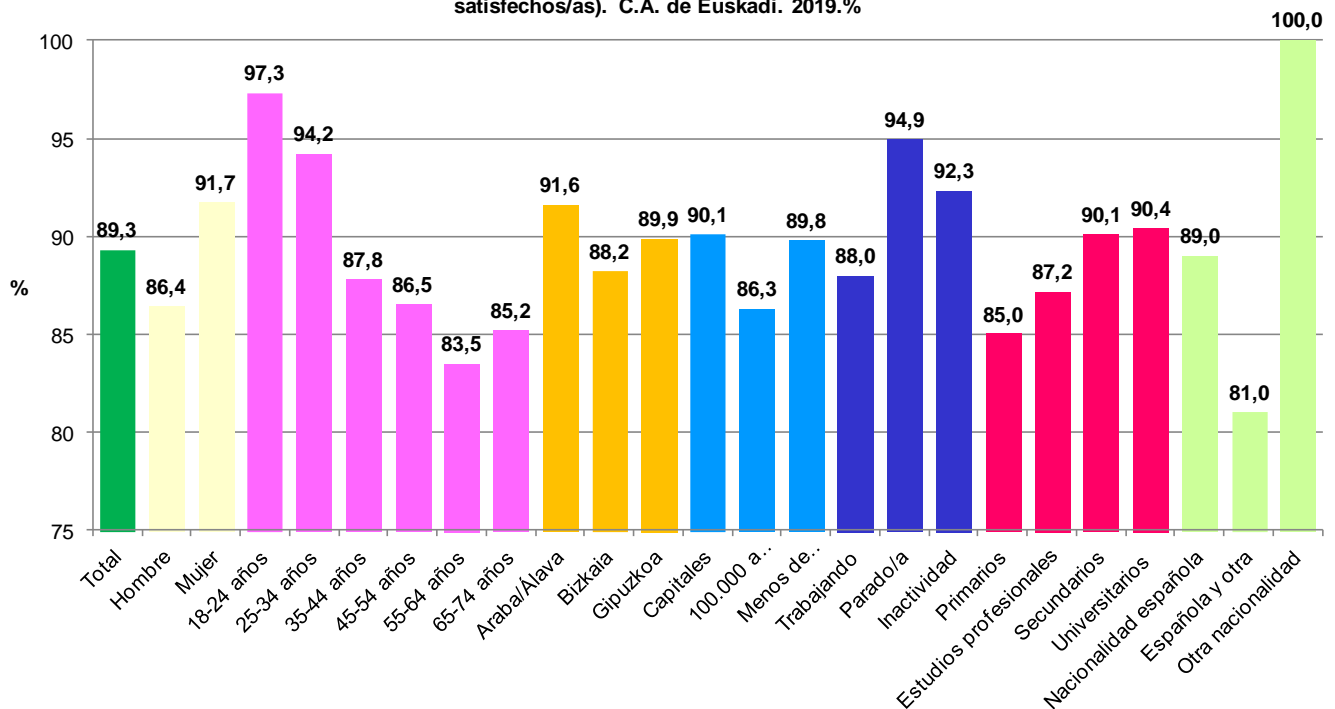
Personas mayores con un 88,2% -en el caso de 55 a 64 años- y un 84,5% -de 65 a 74 años- presentan la mayor distancia negativa con el total.

Aunque a poca distancia de la media, Bizkaia se queda en un 80%, seguida de Álava -un 91,5%- y de Gipuzkoa con un 94,4%.

La población inactiva, como en el anterior elemento valorado, resulta ser la más negativa -89,5%, superando la parada la media -con un 93,8%-.

En este caso resulta ser la población con estudios profesionales la más crítica -un 87,2%-, situándose la de menor nivel de instrucción en la media -con un 91,4%-.

Gráfico 36.i. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el lenguaje (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Dada la tradicional dificultad de comprensión del lenguaje administrativo a la que hay que añadir conceptos asociados a la gestión de portales y páginas web, el tratamiento del lenguaje utilizado para trasladar correctamente la información a las personas usuarias de la administración electrónica, a la que se le pide que 'autogestione' trámites, procedimientos, servicios e información, se convierte en piedra angular de la administración electrónica.

Un 89,3% de la población objeto de estudio, a pesar de lo dicho, manifestó estar muy satisfecha o bastante satisfecha.

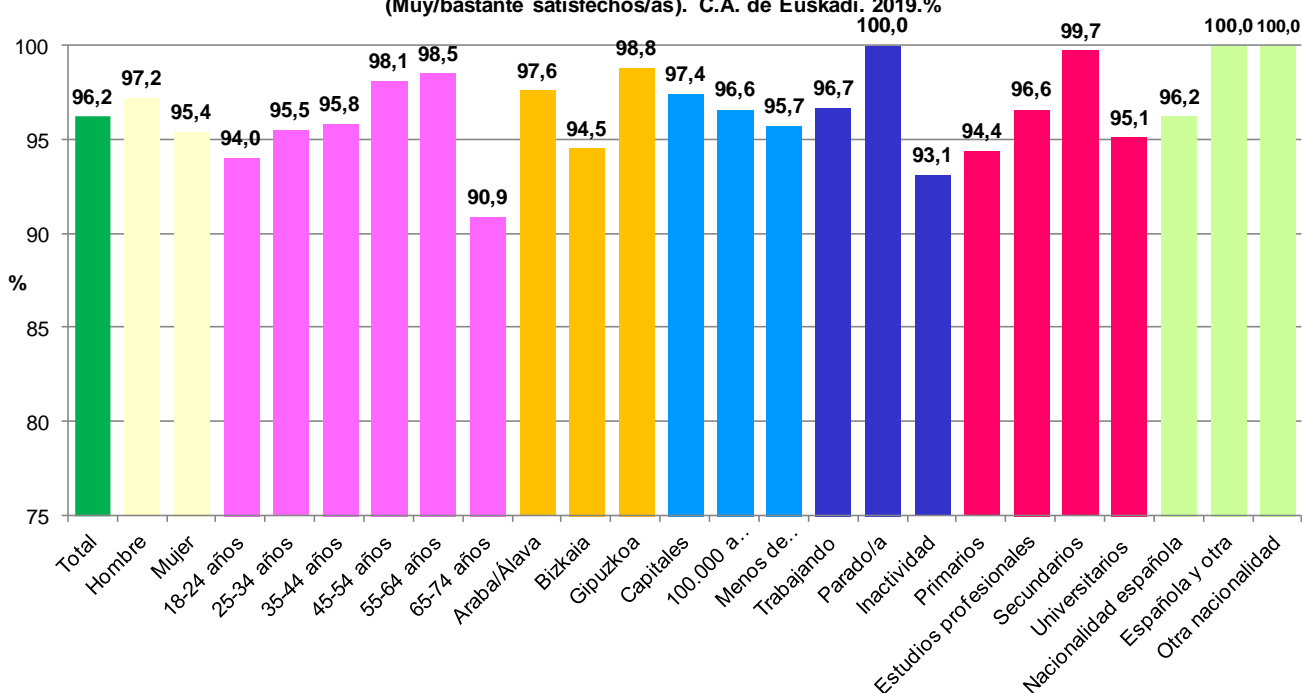
Destaca sobremanera los 5,3 puntos porcentuales en que las mujeres superan a los hombres en las valoraciones positivas -un 86,4% de hombres, frente al 91,7% de las mujeres-. Una posible explicación residiría en el mayor uso de estas últimas de la administración electrónica, lo que les llevaría a ser más expertas en su lenguaje.

Se aprecia que, a más edad, menor satisfacción con el lenguaje: del 97,3% de las personas de 16 a 24 años al 85,2% de las de 65 a 74 años.

En este caso la población ocupada resulta ser la más crítica con un 88% de opiniones positivas -la inactiva y parada supera el 90%-.

Al igual que con la edad, la escala de satisfacción con el lenguaje disminuye con el nivel de instrucción: del 90,4% de las personas con estudios universitarios al 85% de las que tienen estudios primarios o menos.

**Gráfico 36.j. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOA en los últimos 12 meses según satisfacción con el uso de ambos idiomas oficiales (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%**



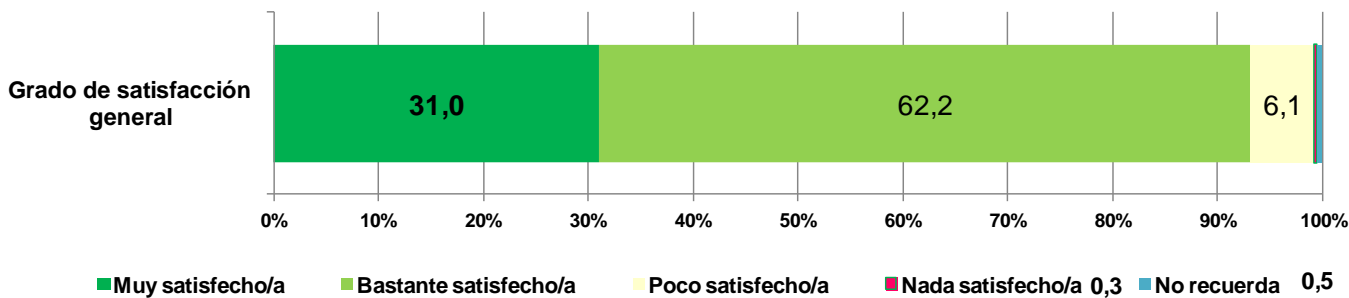
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

La utilización obligatoria de los dos idiomas oficiales de la C.A. de Euskadi -euskera y castellano- recibe un 96,2% de valoraciones positivas.

Se distancian de este total el 90,9% de personas de 65 a 74 años e inactivas -93,1%-.

## 5.2. Satisfacción general con la administración electrónica

**Gráfico 37. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses según la satisfacción general.**  
C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Un 93,2% de la población usuaria de la administración electrónica indicó que estaba muy o bastante satisfecha con aquella, en su conjunto, siendo un 6,1% la que estaba poco satisfecha.<sup>13</sup>

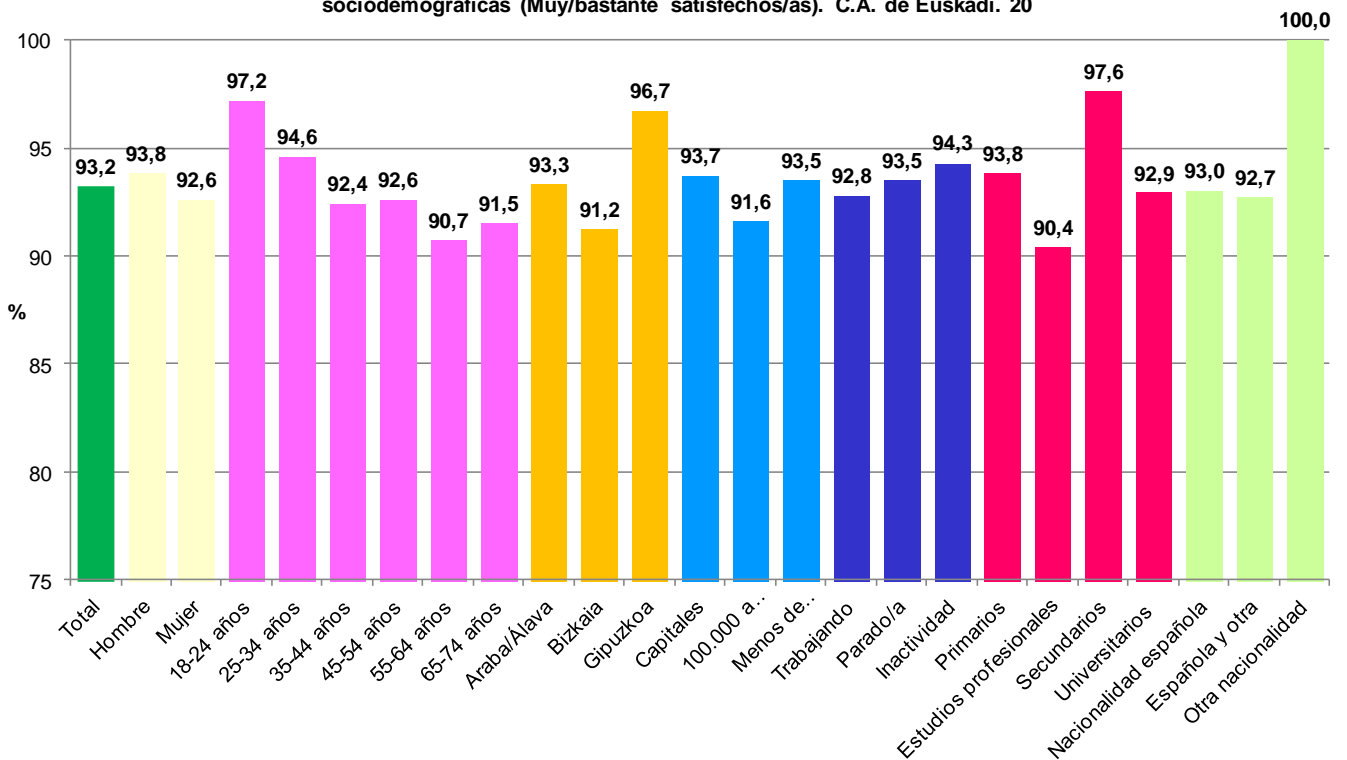
El nivel de satisfacción general tiende a caer a medida que la edad es más alta: de un 97,2% de las personas jóvenes de 16 a 24 años al 90,7% de las de 55 a 64 años y al 91,5% de las de 65 a 74.

Como ya se vio en los muchos de los elementos valorados de forma independiente, Bizkaia se sitúa por debajo de la media con un 91,2%, seguido de Álava con un 93,3%, siendo Gipuzkoa el territorio que ofrece el grado de satisfacción más alto, con un 96,7%.

La población con estudios profesionales da una puntuación por debajo de la media -un 90,4%-, mientras que la que posee estudios secundarios ofrece la más alta con un 97,6%

<sup>13</sup> Se incluye el 0,5% de 'No recuerda' (no se ha redistribuido).

**Gráfico 38. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses por satisfacción general según variables sociodemográficas (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 20**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019



Tabla 12. Pob. De 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y de elementos de la administración electrónica. C.A. de Euskadi. 2019

		TOTAL	C.A. de Euskadi		TERRITORIO HISTÓRICO								
			Hombre	Mujer	Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
					TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo		TOTAL	Sexo	
						Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL</b>	Media	3,24	3,22	3,27	3,19	3,10	3,26	3,24	3,20	3,27	3,29	3,30	3,27
	Desviación Típica	0,52	0,54	0,50	0,41	0,42	0,40	0,59	0,58	0,59	0,48	0,55	0,45
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>
La accesibilidad de portales y contenidos (tamaños, presentación, estilo)	Media	3,16	3,12	3,20	3,20	3,14	3,25	3,13	3,07	3,19	3,19	3,21	3,18
	Desviación Típica	0,52	0,58	0,48	0,46	0,48	0,44	0,58	0,63	0,54	0,47	0,54	0,44
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
Grado de satisfacción con la facilidad de manejo	Media	3,11	3,12	3,09	3,16	3,15	3,18	3,06	3,09	3,02	3,18	3,18	3,17
	Desviación Típica	0,55	0,59	0,53	0,46	0,50	0,44	0,63	0,65	0,61	0,48	0,54	0,46
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>
Grado de satisfacción con la información contenida	Media	3,17	3,16	3,19	3,16	3,11	3,20	3,16	3,15	3,16	3,21	3,18	3,24
	Desviación Típica	0,55	0,62	0,50	0,42	0,46	0,40	0,63	0,70	0,57	0,51	0,58	0,47
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>
Grado de actualización de contenidos y servicios	Media	3,19	3,18	3,21	3,25	3,17	3,32	3,17	3,15	3,18	3,22	3,25	3,19
	Desviación Típica	0,56	0,60	0,54	0,45	0,48	0,43	0,63	0,65	0,61	0,54	0,58	0,51
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>
Tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	Media	3,09	3,11	3,08	3,08	3,05	3,10	3,06	3,07	3,06	3,15	3,22	3,10
	Desviación Típica	0,67	0,75	0,62	0,46	0,53	0,41	0,75	0,79	0,71	0,68	0,81	0,60
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>
Funciones de ayuda o servicios de ayuda	Media	3,10	3,06	3,14	3,04	3,05	3,03	3,08	3,01	3,14	3,16	3,13	3,18
	Desviación Típica	0,61	0,68	0,56	0,46	0,52	0,43	0,71	0,76	0,67	0,55	0,65	0,49
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	Media	3,13	3,10	3,16	3,16	3,16	3,16	3,12	3,08	3,16	3,13	3,11	3,14
	Desviación Típica	0,53	0,57	0,50	0,42	0,48	0,39	0,60	0,66	0,55	0,49	0,46	0,50
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	Media	3,27	3,24	3,29	3,25	3,23	3,27	3,26	3,24	3,27	3,29	3,25	3,32
	Desviación Típica	0,62	0,72	0,54	0,45	0,50	0,43	0,70	0,78	0,64	0,59	0,77	0,47
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>
La posibilidad de utilizarla en los dos idiomas oficiales de la C.A. de Euskadi	Media	3,52	3,53	3,51	3,49	3,41	3,55	3,50	3,55	3,47	3,55	3,55	3,56
	Desviación Típica	0,54	0,59	0,50	0,42	0,43	0,41	0,62	0,65	0,60	0,47	0,56	0,42
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>
La confianza en la seguridad de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco	Media	3,42	3,43	3,41	3,43	3,41	3,45	3,37	3,37	3,37	3,50	3,55	3,47
	Desviación Típica	0,54	0,60	0,50	0,45	0,46	0,44	0,62	0,67	0,58	0,47	0,56	0,42
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

(\*) La media y desviación típica se ha calculado sobre las cuatro opciones de respuesta al grado de satisfacción (Muy satisfecho, Bastante satisfecho, Poco satisfecho y Nada satisfecho). La media se ha pasado a base 10, para una mejor comprensión.



La satisfacción general con la administración electrónica alcanza los 8,1 puntos sobre 10.

Los elementos con una ligera puntuación inferior de tres o cuatro décimas menos son: el tiempo dedicado a obtener la información o realizar el trámite, la satisfacción con el manejo, el servicio de ayuda y la información contenida sobre otros trámites.

Los aspectos más positivos, teniendo en cuenta las medias, son la utilización de ambos idiomas oficiales –con 8,8 puntos- y la confianza en la seguridad -8,6-.

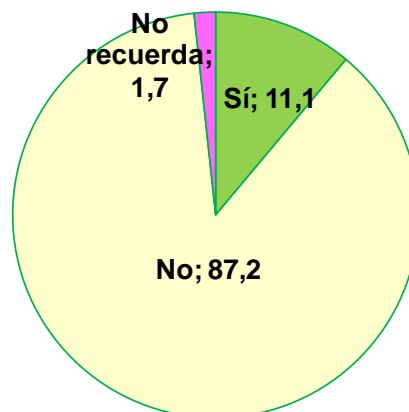
El resto de características valoradas se sitúan muy próximas a la satisfacción general.

Con estos resultados se puede concluir que las medias pueden servir para dar una visión global o de resumen de un fenómeno, pero que son poco útiles para discriminar entre variables, cuando estamos ante fenómenos con muy escasa dispersión.

## 6. DIFICULTADES DE LA E-ADMINISTRACIÓN

### 6.1. Problemas encontrados en la e-administración

**Gráfico 39. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según si ha tenido problemas con la consulta o tramitación electrónica.**  
C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

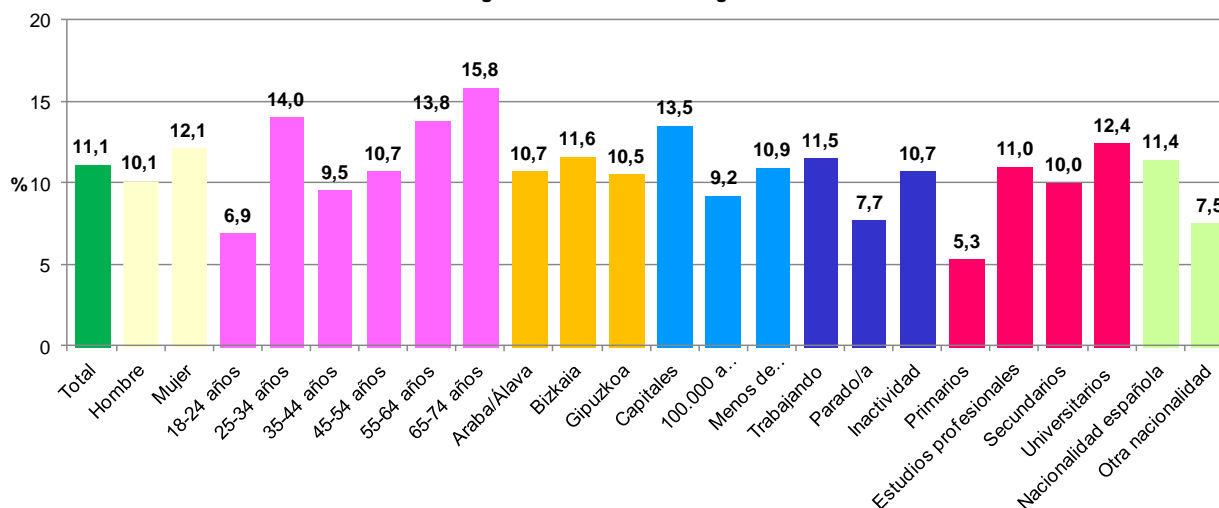
Una de cada diez personas, el 11,1%, declararon haber encontrado algún problema en sus consultas o tramitaciones electrónicas.

Las mujeres superan en dos puntos porcentuales -con un 12,1%- la constatación de problemas a la hora de interactuar con los portales del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, con respecto a los hombres con un 10,1%.

Salvo con el grupo de 25 a 30 años -con un 14%- la existencia de problemas se asocia a la edad: del 6,9% de las personas más jóvenes -16 a 24 años- al 15,8% de las de 65 a 74 años.

Por territorios históricos no se aprecian diferencias y curiosamente personas paradas -con un 7,7%- y las que poseen estudios primarios o menos -con un 5,3%- ofrecen los porcentajes más bajos de las variables relación con la actividad y nivel de instrucción. El tipo de gestiones y trámites que realizan podría tener que ver con esas valoraciones.

Gráfico 40. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOA en los últimos 12 meses que si ha tenido problemas con la consulta o tramitación electrónica según variables sociodemográficas.C.A. de Eus



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Dos de los problemas planteados tienen que ver con los sistemas de identificación y de firma electrónica. Algo más de un tercio -el 34,8%- de la población usuaria de la administración electrónica ha tenido problemas en el primer caso y un 28% en el segundo.

En un 28,5%, los problemas tienen que ver con la complejidad de cumplimentación de los formularios.

En alguno de estos casos, este último problema tiene que ver con la claridad e idoneidad del lenguaje utilizado: un cuarto de población usuaria de la administración electrónica -el 24,2%- ha planteado dificultades al respecto.

En un quinto de los casos -el 20,9%- aparecen como problemáticos los sistemas operativos, casi en un porcentaje similar con respecto a las versiones de navegadores o de su configuración -el 19,4%-.

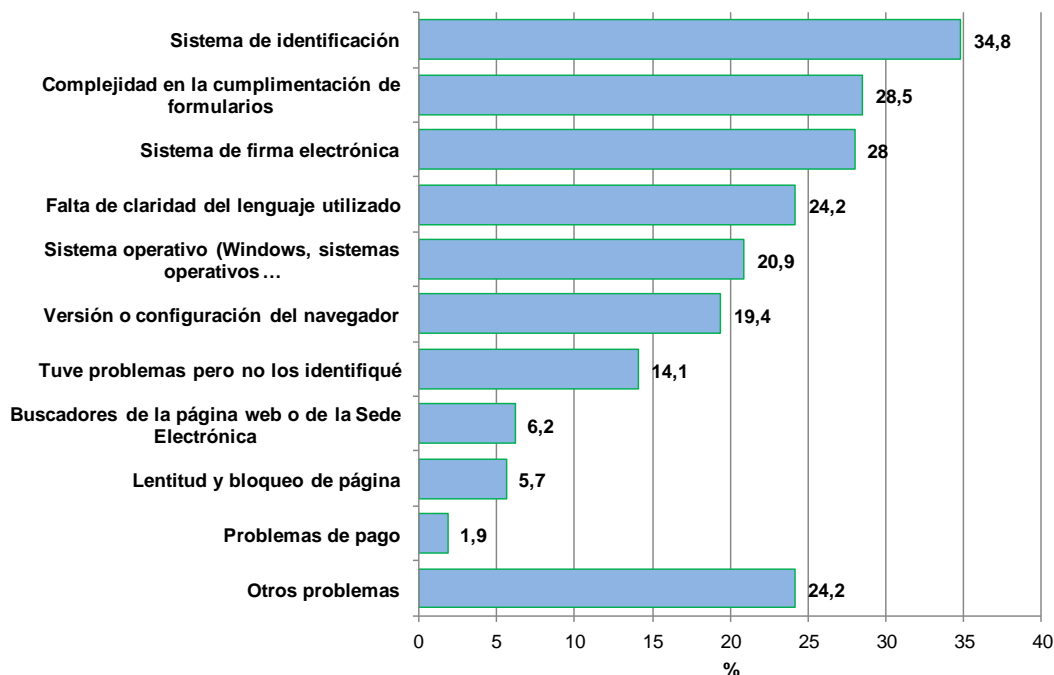
Los buscadores de los portales o de la sede electrónica plantea dificultades a un 6,2% de población usuaria.

Además, la lentitud y los bloqueos de las páginas dedicadas a la administración electrónica aparece en un 5,7% de los casos.

Sólo un 1,9% afirma haber tenido dificultades con los pagos.

Una cuarta parte de la población usuaria -el 24,2%- tuvo otro tipo de problemas no incluidos en los anteriores y hasta un séptimo -el 14,1%- afirma haberlos tenido, pero no los identificó.

Gráfico 41. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses que si ha tenido problemas con la consulta o tramitación electrónica según tipo (Respuesta múltiple). C.A. de Eusk



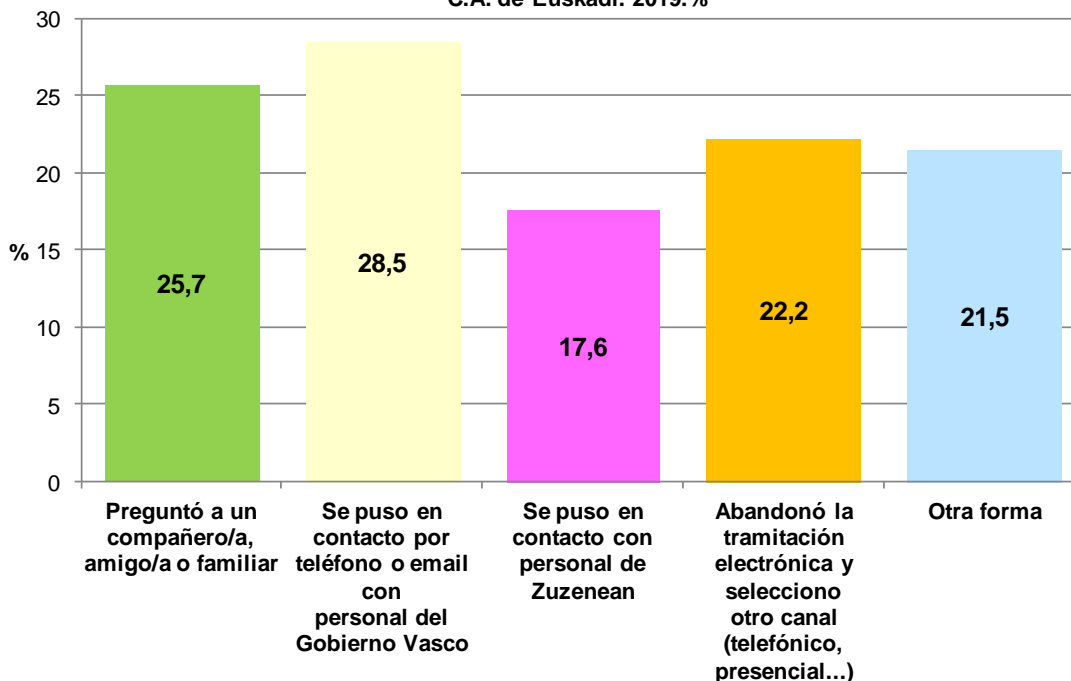
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

## 6.2. Vías de solución de problemas por parte de la población usuaria

La solución a la que primero recurren las personas usuarias de la administración electrónica cuando tienen dificultades consiste en ponerse en contacto por teléfono o email con personal del Gobierno Vasco -el 28,5%- y hasta un 17,6% con Zuzenean.

La segunda opción -con un 25,7%- pasa por pedir ayuda a compañeros o compañeras, familiares o amistades.

**Gráfico 42. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Un quinto de las personas con problemas -el 22,2%- deciden abandonar la tramitación electrónica y seleccionar otro canal, ya sea el telefónico o el presencial.

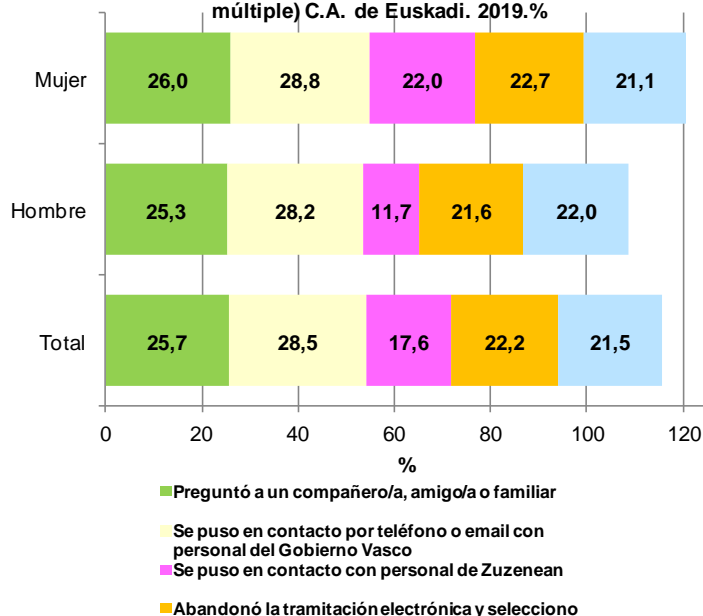
Otro quinto -el 21,5%- recurre a otras vías diferentes a las anteriores (volver a intentarlo, resolverlo uno/a mismo/a, etc.).

Con respecto al sexo se puede apreciar una mayor tendencia de las mujeres a recurrir a Zuzenean -el 22,3%- frente a los hombres -con un 11,7% de los casos-.

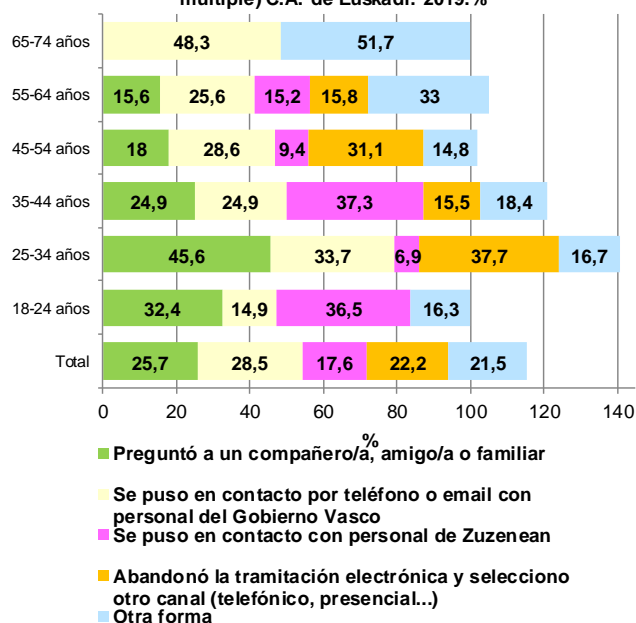
En el resto de soluciones no se detectan diferencias por esta variable.

Las personas de 25 a 34 años parecen ser la más activas en busca de soluciones a los problemas que les plantea la administración electrónica: hasta un 45,6% recurren a preguntar a terceros; un tercio -el 33,7%- también recurren al personal del Gobierno Vasco y más de otro tercio acaba recurriendo a otro canal -el 37,7%-.

**Gráfico 43. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según el sexo (Resp. múltiple) C.A. de Euskadi. 2019.%**



**Gráfico 44. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según edad (Resp. múltiple) C.A. de Euskadi. 2019.%**

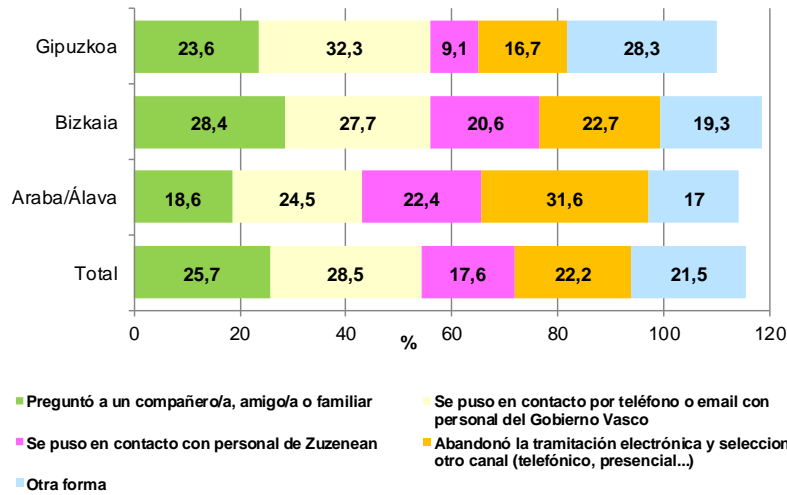


Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

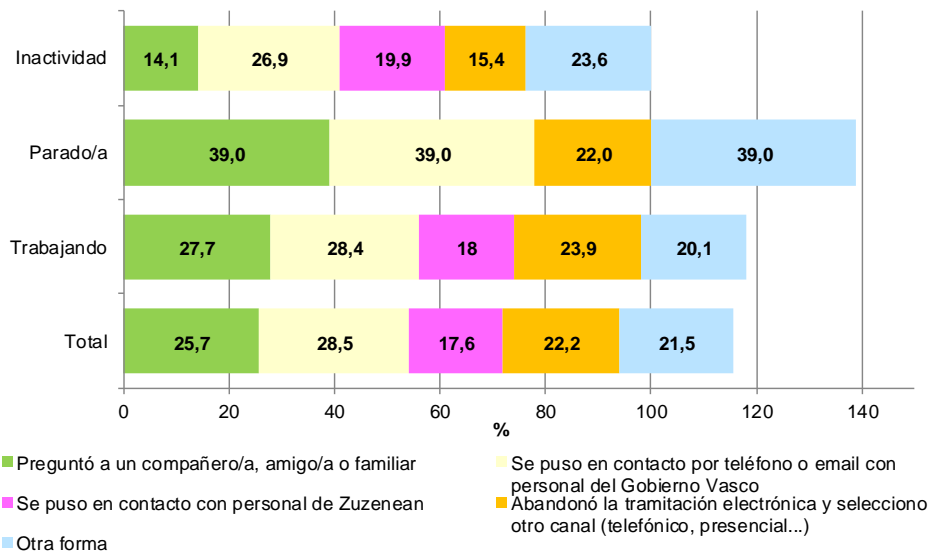
Según avanza la edad, el cambio de canal de electrónico a presencial o telefónico, Zuzenean o el personal del Gobierno Vasco, toman peso como alternativas.



**Gráfico 45. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gob. Vasco o sus OAAA en los últ. 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según territorio histórico (Resp. múlt.)**  
C.A. de Euskadi. 2019



**Gráfico 46. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gob. Vasco o sus OAAA en los últ. 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según la actividad (Resp. múlt.)**  
C.A. de Euskadi. 2019



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

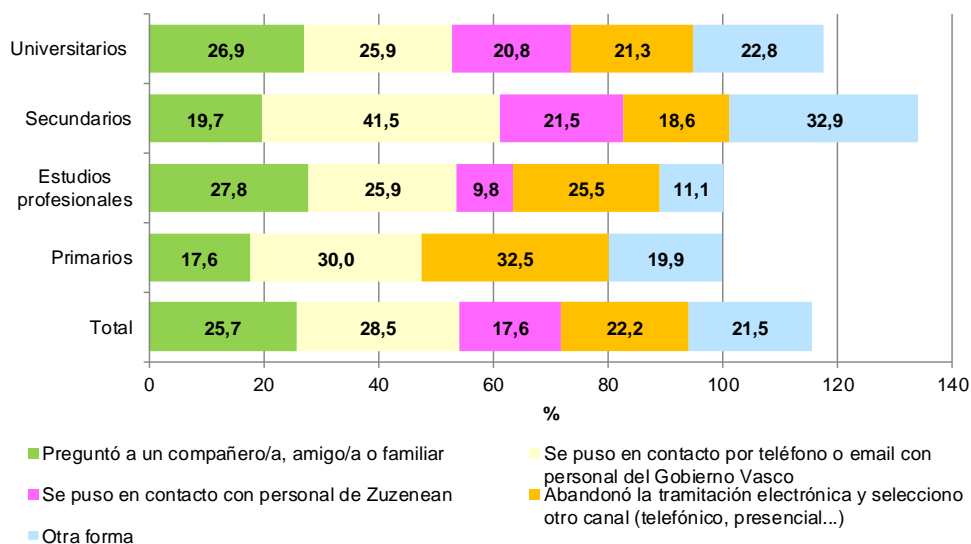
**Álava destaca por utilizar Zuzenean en casos de dificultades -el 22,4%- y por saltar a otro canal no electrónico -el 31,6%-.**

Bizkaia, además de esas soluciones, recurre con más frecuencia a familiares, amistades o compañeros o compañeras -el 28,4%-. La población usuaria residente en Gipuzkoa utiliza con mayor frecuencia el contacto por email o teléfono con personal del Gobierno Vasco -el 32,3%- o por otras soluciones distintas de las previstas -el 28,3%-.

La población ocupada se mantiene cerca de las distribuciones del total de personas usuarias, mientras que la desempleada utiliza terceras personas -el 39%- y con igual porcentaje con el apoyo del personal el Gobierno Vasco y otras soluciones.

La inactiva, en general, está por debajo de las distribuciones del total salvo en las consultas a Zuzenean -el 19,9%- y en otras soluciones -23,6%-.

Gráfico 47. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gob. Vasco o sus OAAA en los últ. 12 meses con problemas por forma de intentar resolverlos según el nivel de instrucción (Resp. múlt.)  
C.A. de Euskadi.2019



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Las personas usuarias de la e-administración con estudios primarios que tienen dificultades al interactuar con la oferta electrónica recurren, sobre todo, a cambiar de canal por uno no electrónico -el 32,5%- o a contactar con personal del Gobierno Vasco -el 30%-.

Uno de cada cuatro que tienen estudios profesionales se inclinan por las mismas opciones que los que tienen estudios primarios, con menores porcentajes y, sobre todo, recurren a terceras personas de su entorno -el 27,8%-.

La elección más frecuente de las personas que tienen estudios secundarios, en un 41,5% de los casos, viene a ser

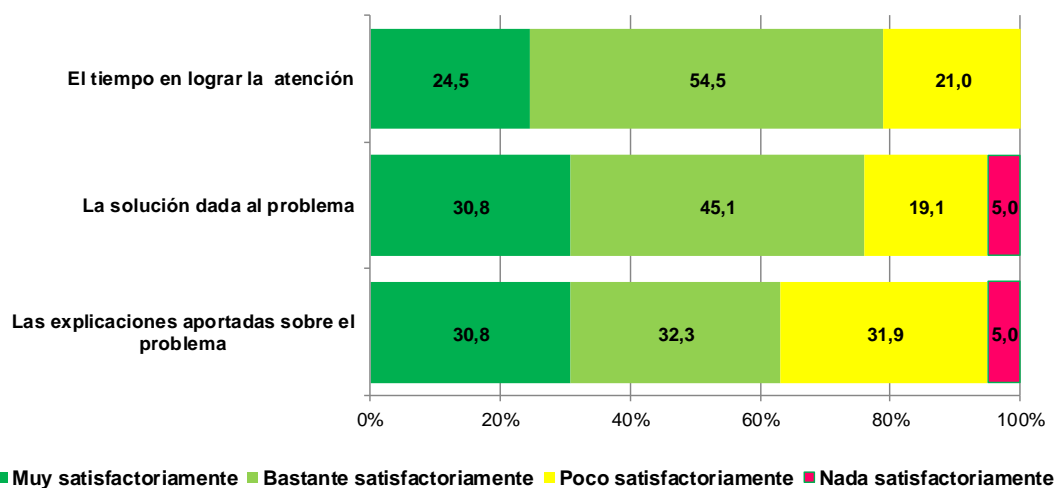
el contacto directo con personal del Gobierno Vasco. Otras formas -con un 32,9%- y Zuzenean -con un 21,5%- son las siguientes opciones de este colectivo.

La población con estudios universitarios mantiene en todos los casos las distribuciones del total, salvo en una ligera mayor frecuencia de la búsqueda de soluciones en Zuzenean, con un 20,8%.

### 6.3. Valoración del servicio de Zuzenean-CAU-ZE

A la población encuestada que respondió que recurría a Zuzenean se les pregunto sobre la valoración del servicio prestado, que ofrece la unidad Zuzenean-CAU-ZE (Centro de Atención a Usuarios de Servicios Electrónicos).

Gráfico 48. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últ. 12 meses con problemas y ha recurrido al CAU-ZE por grado de satisfacción (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%



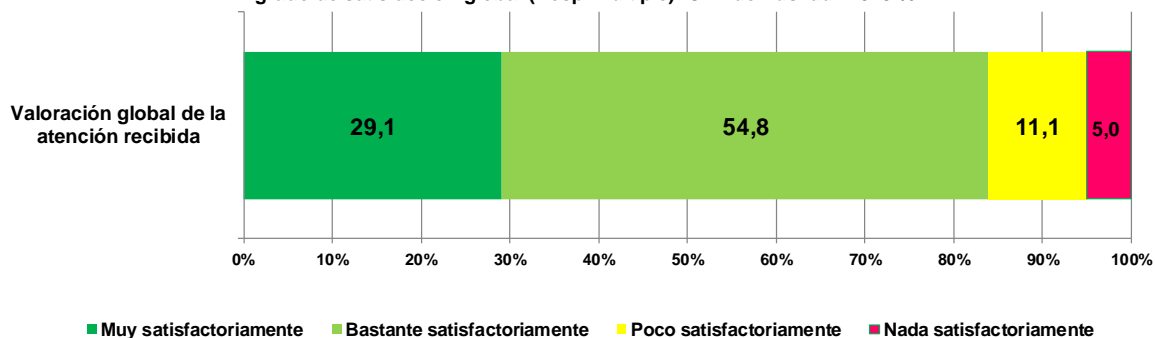
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Hasta un 79% de las personas que ha recurrido a Zuzenean para resolver sus problemas con la administración electrónica han considerado muy satisfactorio o bastante satisfactorio el tiempo en lograr la atención; uno de cada cinco -el 21%-, por el contrario, lo han considerado poco satisfactorio.



También han valorado positivamente la solución dada al problema –con un 75,9%–, siendo las explicaciones aportadas las que menos satisfacción han producido, aunque con un 63,1%.

Gráfico 49. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últ. 12 meses con problemas y ha recurrido al CAU-ZE por grado de satisfacción global (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

La valoración global del servicio de Zuzenean-CAU-ZE, teniendo en cuenta las opiniones positivas, asciende al 83,9%, siendo de un 16,1% las negativas.

Tabla 13. Pob. De 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y características del servicio ZUZENEAN-CAU-ZE. C.A. de Euskadi. 2019

		TOTAL	C.A. de Euskadi		Territorio Histórico								
			Hombre	Mujer	Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
					TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
						Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
VALORACIÓN GLOBAL DE ZUZENEAN-CAU-ZE	Media	3,08	2,79	3,20	3,35	3,00	3,46	2,90	2,75	2,98	3,59		3,59
	Desviación Típica	0,71	0,79	0,69	0,32	0,00	0,33	0,90	0,97	0,96	0,67		0,67
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,7</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>	<b>8,7</b>	<b>7,3</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>9,0</b>		<b>9,0</b>
Valoración de ZUZENEAN-CAU-ZE en el tiempo en atender	Media	3,04	2,51	3,27	3,48	3,00	3,63	2,76	2,43	3,00	3,59		3,59
	Desviación Típica	0,61	0,86	0,40	0,34	0,00	0,32	0,66	1,01	0,00	0,67		0,67
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,6</b>	<b>6,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>	<b>7,5</b>	<b>9,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6,1</b>	<b>7,5</b>	<b>9,0</b>		<b>9,0</b>
Valoración de ZUZENEAN-CAU-ZE en la solución dada	Media	3,02	3,07	3,00	2,76	3,00	2,68	2,96	3,08	2,90	3,59		3,59
	Desviación Típica	0,77	1,01	0,72	0,29	0,00	0,30	1,01	1,23	1,01	0,67		0,67
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>6,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,3</b>	<b>9,0</b>		<b>9,0</b>
Valoración de ZUZENEAN-CAU-ZE de las explicaciones dadas	Media	2,89	3,07	2,82	2,76	3,00	2,68	2,77	3,08	2,60	3,59		3,59
	Desviación Típica	0,83	1,01	0,80	0,29	0,00	0,30	1,09	1,23	1,10	0,67		0,67
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,7</b>	<b>6,5</b>	<b>9,0</b>		<b>9,0</b>

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019

Hechas las reservas sobre la precisión de las medidas de tendencia central, la valoración global del servicio Zuzenean-CAU-ZE alcanza los 7,7 puntos sobre 10.



El tiempo en atender recibe una nota también elevada: 7,6 puntos, que se mantiene en las soluciones dadas, mientras que las las explicaciones caen a 7,2 puntos.

En este caso se aprecia una sensible tendencia a valorar más positivamente a las mujeres: en la satisfacción global llegan a 8 puntos frente a 7 de los hombres.

Por territorios históricos también existen diferencias: en Gipuzkoa dan un sobresaliente a la valoración global –un 9-, bajando a un 8,4 en Álava y a 7,3 en Bizkaia.



## 7. LA E-ADMINISTRACIÓN EN LA C.A. DE EUSKADI Y EN EL CONJUNTO DEL ESTADO

### 7.1. La administración electrónica, población usuaria y forma de acceso

La realización de estudios periódicos por parte del CIS, y puntualmente también por parte de la Agencia de Evaluación y Calidad del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, orientados al conocimiento sobre la interacción entre la ciudadanía y las administraciones públicas a través de los medios digitales, permite una cierta comparación y relativización de los datos presentados hasta el momento.

A pesar de que los estudios no son coincidentes en fecha, resulta posible realizar algunas comparaciones sobre el nivel de interacción electrónica de la ciudadanía y administración, así como la relativa a los objetivos y el grado de satisfacción obtenidos.

La comparación resulta posible debido a la similitud de los cuestionarios utilizados. De hecho, el cuestionario del Gobierno Vasco ha partido de los elaborados por el CIS y en su día por AEVAL.

#### **PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LA ENCUESTA DEL GOBIERNO VASCO Y LAS DEL CIS.<sup>14</sup>**

*Las principales diferencias se encuentran en la población objeto de estudio: de 18 a 74 años en el caso de la encuesta de la C.A. de Euskadi y de 18 y más años en las del CIS y en el ámbito de estudio. En el caso del Gobierno Vasco el ámbito institucional se reduce a la Administración General y a sus organismos autónomos. No se incluyen la administración local –Diputaciones, Ayuntamientos, agrupaciones de municipios y consorcios, etc.- ni entes públicos de derecho privado –Osakidetza, por ejemplo-. En las encuestas del CIS se incluyen todas las administraciones públicas: estatal, autonómica y local.*

<sup>14</sup> CIS-2015. Estudio 3102. Calidad de los servicios públicos (X).

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/2\\_bancodatos/estudios/ver.jsp?estudio=14230](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/2_bancodatos/estudios/ver.jsp?estudio=14230)

CIS-2016. Estudio 3143. Calidad de los servicios públicos (XI).

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14286](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14286)

CIS-2017. Estudio 3187. Barómetro de septiembre de 2017

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14359](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14359).

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. AEVAL. Estabilidad y mejoría de los servicios públicos. 2016

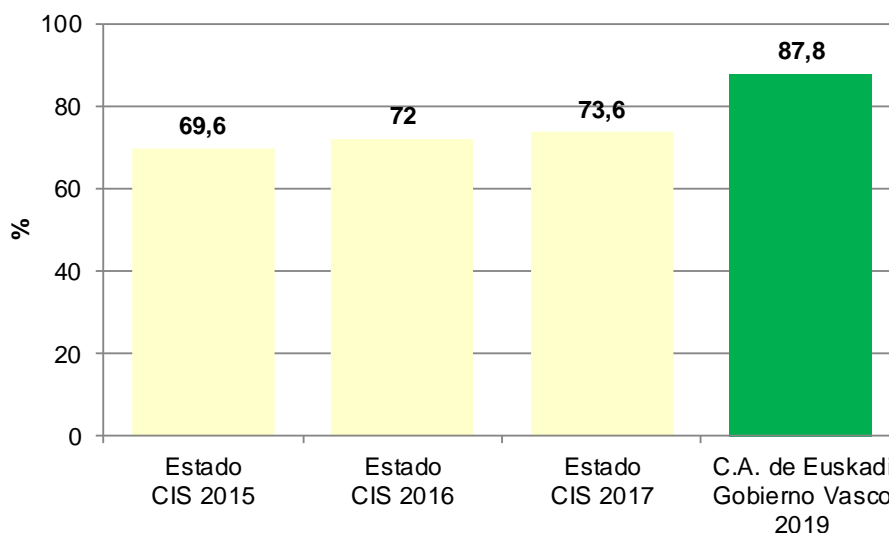
[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe\\_Percepcion\\_2016.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2016.pdf)

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. AEVAL. Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad. 2014

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe\\_Percepcion\\_2014.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2014.pdf)

Existen otras diferencias de orden metodológico: tamaño muestral, método de muestro, métodos de recogida, ponderaciones, etc., que podrían explicar alguna de las diferencias encontradas, aunque de una forma mínima.

**Gráfico 50. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses- C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015-2017. %**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019. CIS, estudios 3102, 3143 y 3187

La población internauta de la C.A. de Euskadi está 14,2 puntos porcentuales por encima del último dato ofrecido por el CIS en 2017.

No obstante, si se sigue la serie en la estadística del INE sobre hogares y las TIC<sup>15</sup>, teniendo en cuenta que se habla de los internautas de los últimos tres meses, las diferencias positivas significativas, a favor de la C.A. de Euskadi se dieron de 2010 a 2016.

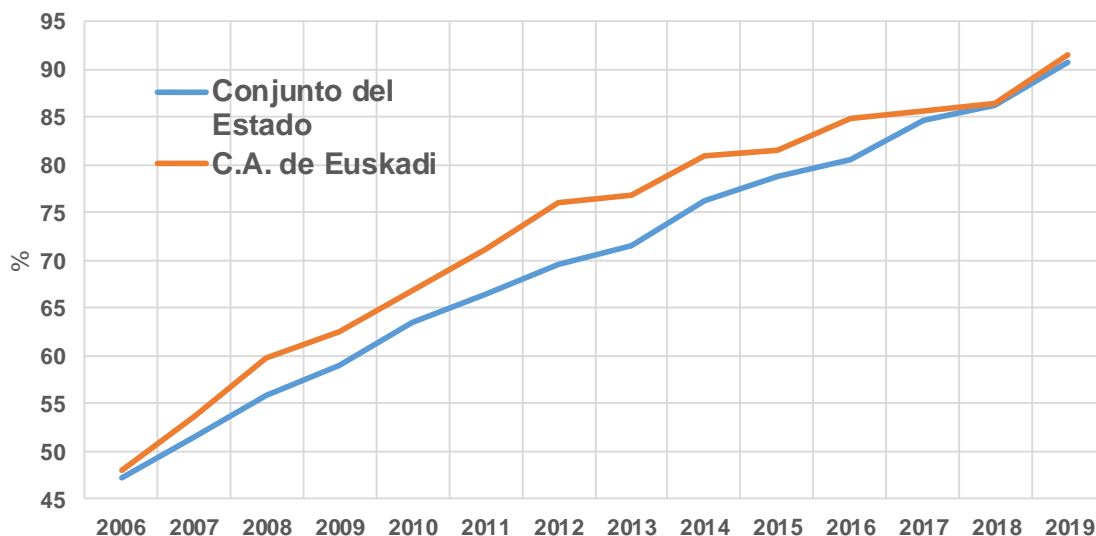
En 2019, apenas aparece una diferencia positiva de 0,8 puntos porcentuales sobre los datos del conjunto del estado: 90,7% en ese ámbito y 91,5% entre los residentes de la C.A. de Euskadi.

<sup>15</sup> INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.

<https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6071&capsel=6073>

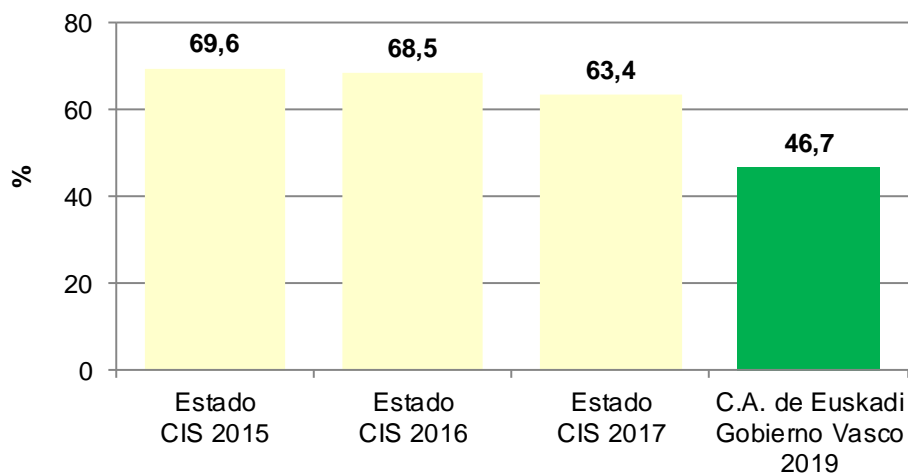


**Gráfico 52. Población de 16 a 74 años que se ha conectado a internet en los últimos 3 meses. Estado y C.A. de Euskadi. %**



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.

**Gráfico 52. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite. C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015-2017.%**



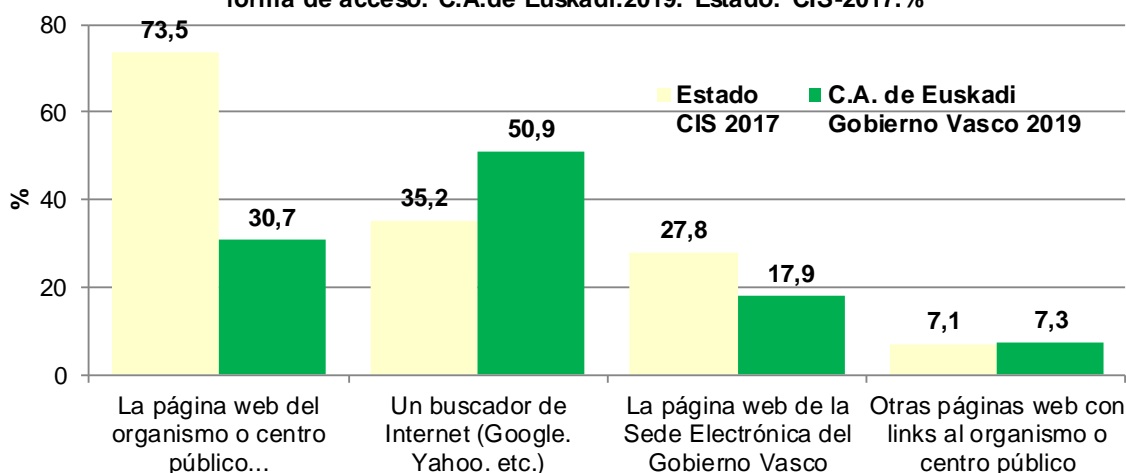
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019. CIS, estudios 3102, 3143 y 3187

Con respecto a la población usuaria de la administración electrónica en los últimos 12 meses, se detectan las mismas diferencias: la encuesta del CIS de 2017 ofrece para el estado un total del 63,4%, mientras que la encuesta del Gobierno Vasco reduce ese porcentaje 16,7 puntos porcentuales –con un 46,6%-.<sup>16</sup>

En 2019, siguiendo la encuesta del INE, el conjunto del estado presenta un 63,3% de población usuaria de internet que realiza algún trámite de administración electrónica o hace búsquedas en páginas de las administraciones públicas, frente al 58,9% de la C.A. de Euskadi -4,4 puntos porcentuales menos-.

Una gran parte de las diferencias de los datos del CIS frente a los de la encuesta del Gobierno Vasco se puede explicar en los distintos ámbitos institucionales a los que se dirigen. La encuesta del INE recoge la e-administración en todas las administraciones públicas.

**Gráfico 53. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite según forma de acceso. C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS-2017.%**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019. CIS, estudio 3187

La diferencia fundamental en cuanto a vía de acceso a la administración electrónica, entre el conjunto del estado y los residentes en la C.A. de Euskadi, se encuentra en el mayor uso de estos últimos de buscadores genéricos, con un 50,9%, mientras que en el estado cae al 35,2%.

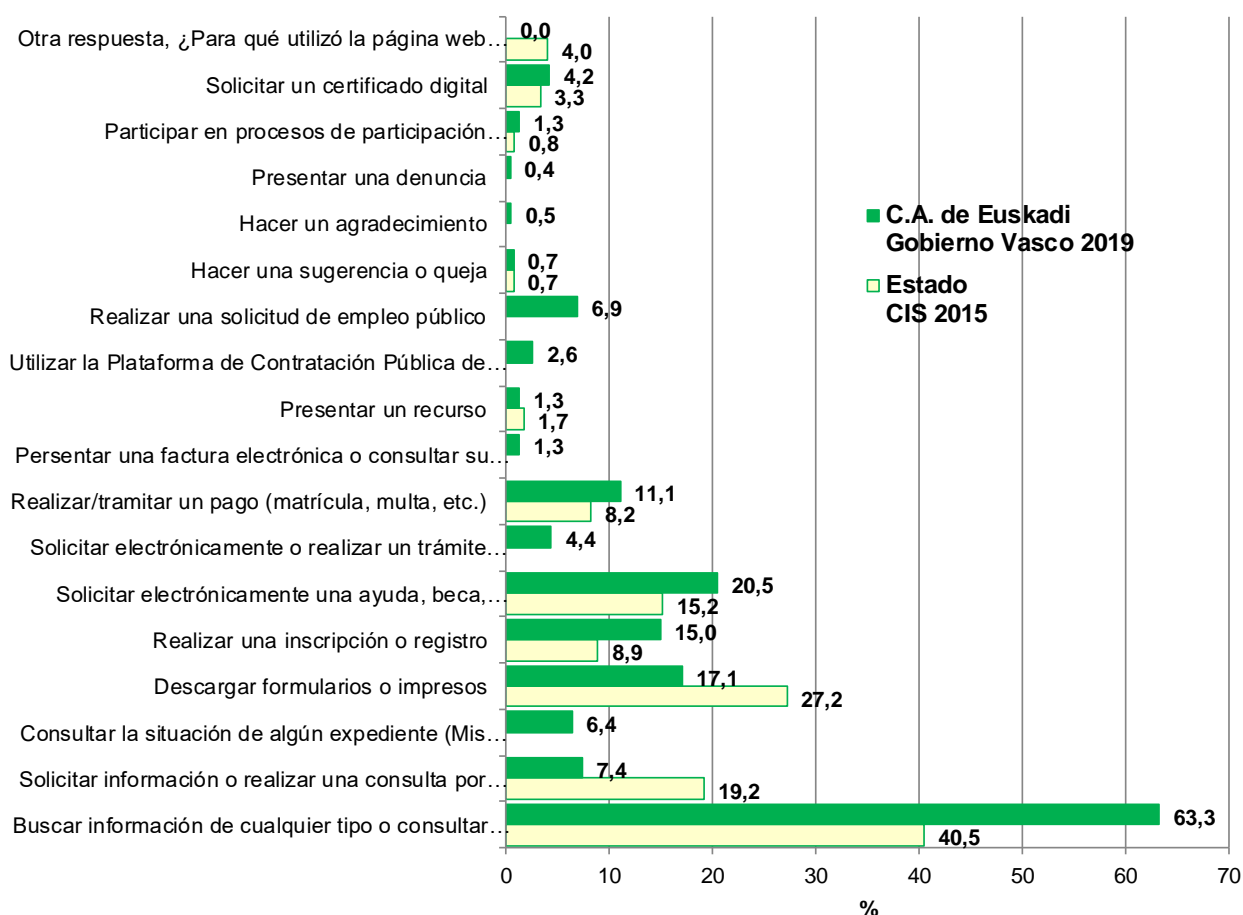
<sup>16</sup> Ver principales diferencias metodológicas entre la encuesta del Gobierno Vasco y las del CIS

En este ámbito casi tres de cada cuatro personas usuarias de la e-administración –el 73,5%– acceden a través de los propios portales de las entidades públicas.

También existe cierta distancia en el acceso a través de sedes electrónicas: el 27,8% en el estado y el 17,9% en la C.A. de Euskadi.

## 7.2. Uso de los portales y sedes electrónicas

**Gráfico 54. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite según usos. C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015.%**



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019. CIS, estudio 3102

Aunque los usos de las sedes electrónicas y portales públicas se midieron por el CIS en el estudio de 2015, se ha considerado interesante realizar la comparativa con los resultados de 2019 en la encuesta del Gobierno Vasco.

La búsqueda de información en portales y sedes electrónicas resulta ser la actividad principal de la e-administración, tanto en el estado como en la C.A. de Euskadi, con la diferencia que en el primer caso recoge un 40,5% de la población encuestada y en el segundo hasta el 63,3%.

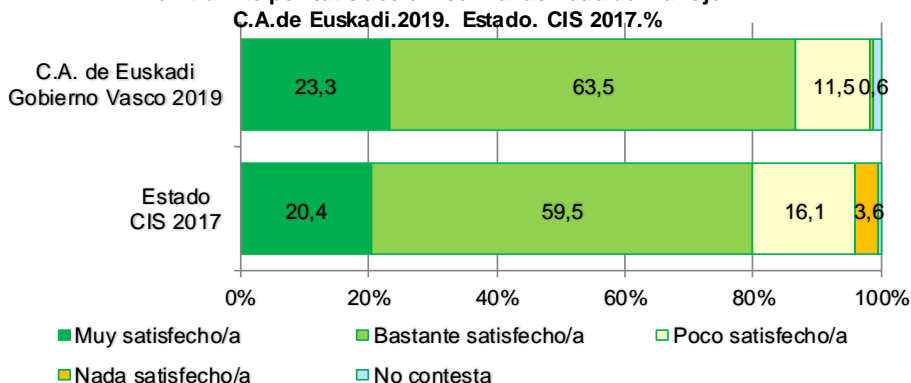
En otros dos usos posibles la C.A. de Euskadi aventaja entre 4 y 6 puntos porcentuales al estado: realización de inscripciones y registro -15% en el C.A. de Euskadi y el 8,9% en el estado- y solicitud de ayudas, becas o subvenciones -20,5% frente al 15,2% en el estado-.

En este ámbito destaca la solicitud de información o consulta por email, con un 19,2% en el estado frente al 7,4% en al C.A. de Euskadi.

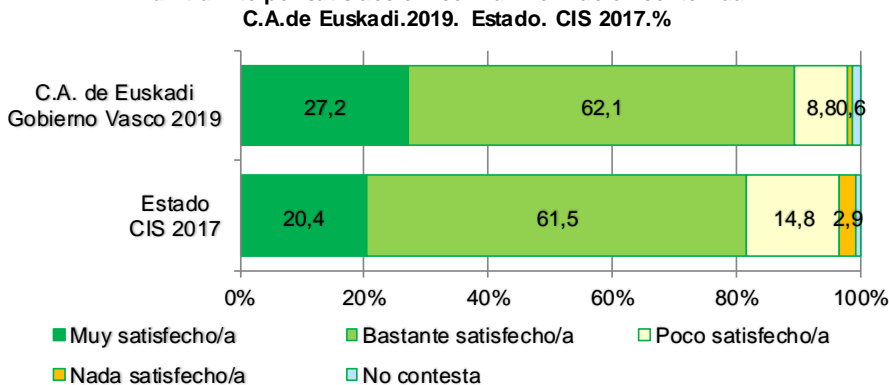
En el resto de usos posibles no se aprecian diferencias sensibles, aunque en parte puede ser debido a lo reducido de las muestras para estos casos.

### 7.3. Comparación de niveles de satisfacción

**Gráfico 55. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con la facilidad de manejo.**



**Gráfico 56. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con la información contenida.**

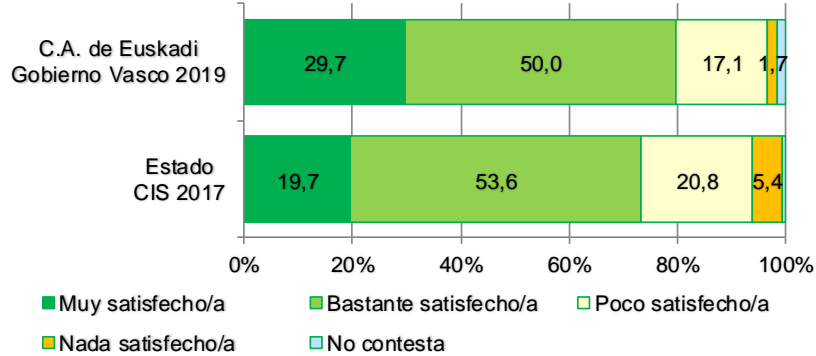






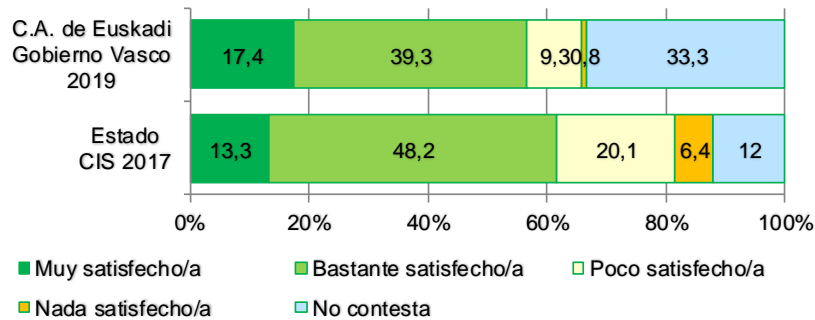
**Gráfico 57. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con el tiempo dedicado.**

C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017.%



**Gráfico 58. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con servicio de ayuda.**

C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017.%



**Gráfico 59. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con el lenguaje.**

C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017.%

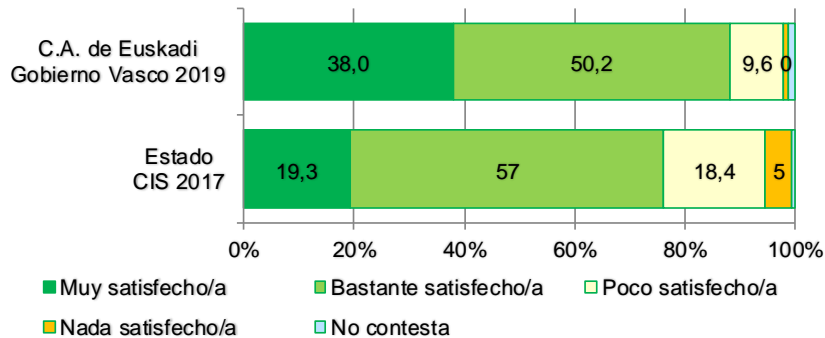
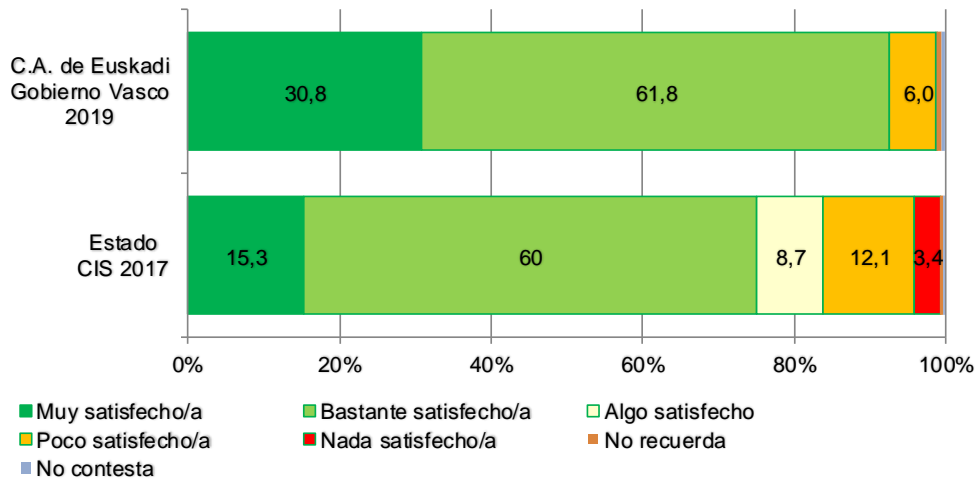


Gráfico 60. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción general. C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE\_P\_2019. CIS, estudio 3187

Cinco han sido los elementos de la administración electrónica comparables entre las encuestas del CIS y la del Gobierno Vasco.

En el lenguaje utilizado aparece el mayor gap a favor de la C.A. de Euskadi con 11,9 puntos porcentuales en niveles de satisfacción muy altos o bastante altos.

Le sigue con 7,4 puntos la información contenida, con 6,9 puntos la facilidad de manejo y con 6,4 el tiempo dedicado a la tramitación o a la búsqueda de información en portales públicos o sedes electrónicas.

Sin embargo, los servicios de ayuda reciben menos valoraciones de satisfacción en la C.A. de Euskadi –el 56,7%- que en el estado -61,5%- con una brecha negativa de 4,8 puntos porcentuales. Se han mantenido los ‘No contesta’ para poder comparar con el CIS; en la C.A. de Euskadi este grupo recoge al 33,3% de las personas encuestadas, siendo la cifra del estado del 12%.

La mayor distancia se produce en la satisfacción general, en la C.A. de Euskadi alcanza un 92,6% las personas que están muy o bastante satisfechas frente al 75,3% de la población usuaria del estado.

## 8. CONCLUSIONES

643.000 personas de 18 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi en 2019<sup>17</sup> interactuaron con la sede electrónica o portales de los departamentos del Gobierno Vasco o sus organismos autónomos.

Esa cifra representa a 2 de cada 5 personas de ese grupo de edad –el 40,9%-. Teniendo en cuenta sólo a la población internauta, ese porcentaje asciende al 46,6%.

No obstante, el aspecto más revelador de la encuesta se centra en la predisposición de la población a seguir utilizando la e-administración o de empezar a servirse de ese canal.

Si por un lado, unas 61.200 personas usuarias en los últimos 12 meses ven poco o nada probable repetir la experiencia<sup>18</sup> - o no saben-, otras 463.900 están dispuestas a probar el canal electrónico en un futuro inmediato.

Esto significa que en breve las personas usuarias de la e-administración podrían superar el millón de personas - 1.045.600-. Se llegaría a dos tercios de la población de 18 a 74 años –el 66,6%-.

Por otro lado, resulta preciso diferenciar el uso de la e-administración cuando está destinado a fines particulares –en el 85,2% de los casos-, de los fines profesiones, como representante de una organización, etc. –en uno de cada siete, el 14,8%-.

El uso de la administración electrónica no se agota en la ejecución para fines particulares o individuales. Hasta 300.000 personas han solicitado a terceras la búsqueda de información o la ejecución de un trámite -una de cada cinco, el 20,2%-. No cabe duda de que este uso indirecto puede constituir parte del semillero de nueva población usuaria.

Ligado de forma ideductible a la e-administración está el uso de internet: aún existe un colectivo del 12,2% que no se conecta a la red. Personas de 55 años o más o

---

<sup>17</sup> Buscaron información o ejecutaron trámites o procedimientos en los últimos 12 meses. La recogida se realizó entre el 10 de junio y el 16 de julio de 2019.

<sup>18</sup> 6.300 de personas usuarias de la administración electrónica no saben –o no contestan- si repetirán en un futuro próximo.

con bajos niveles de instrucción forman el grupo alejado de las habilidades digitales.

Las mujeres aventajan a los hombres en uso de los portales y sede electrónica del Gobierno Vasco, con un 42,6% frente al 39,2%.

Bizkaia –con un 43,2%- destaca sobre Álava –con un 39,9%- y, sobre todo, sobre Gipuzkoa -37,8%-.

El nivel de instrucción deviene en una variable clave: un 62,3% de las personas con nivel de instrucción superior son habituales usuarias de la administración electrónica, mientras que las que tienen estudios primarios se quedan en un 20,8%.

La mitad de las personas usuarias –el 50,9%- acceden a portales y sede electrónica a través de buscadores genéricos, un 30,7% de las propias páginas de los departamentos del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos y un 17,9% directamente a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco.

A pesar de este porcentaje reducido, dos de cada tres personas usuarias –el 64,5%- afirman conocer la sede electrónica del Gobierno Vasco.

Las mujeres presentan un nivel de conocimiento más elevado –el 66,4%- frente al 62,3% de los hombres.

La existencia de la sede electrónica resulta más conocida para la población de Álava -74,6%-, que para la de Bizkaia -64,9%- y la de Gipuzkoa -58,8%-.

Aunque el uso global del euskera en las relaciones con la administración del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos resulta bajo –un 16,7%-, incluso la del grupo que utiliza indistintamente euskera y castellano -14,2%-, si se pone en relación el uso con el conocimiento la situación no parece tan pesimista.

Utilizando como indicador el nivel de habla de euskera, se aprecia que el 57,7% de las personas usuarias de la e-administración hablan bien o bastante bien el euskera.

Por otro lado, un 52,2% de las personas que hablan bien o bastante bien lo utilizan cuando interaccionan con la administración representada por el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, lo que significa que se

pierden 5,5 puntos porcentuales de euskaldunes entre la población usuaria en euskera.

Esta pérdida resulta menor en Álava –menos 2,2 puntos porcentuales- y mayor en Bizkaia -7,3 puntos porcentuales menos- y Gipuzkoa -9,1 puntos porcentuales menos-.

Cinco son los usos de la administración electrónica que son ejecutados por más de un 10% de la población que interacciona con la administración.

Hasta un 63,1% tiene como principal uso la búsqueda de información, consulta de boletines, etc. Una de cada cinco personas –el 20,4%- solicita becas, ayudas, subvenciones, etc. vía electrónica.

Un 17,1% descarga formularios y un 15% realiza inscripciones o trámites registrales.

La realización de pagos (matrículas, multas, etc.) alcanza al 11,1% de población usuaria de la e-administración.

Uno de los elementos claves de la administración electrónica tiene que ver con las herramientas de acceso y autenticación a la hora de ejecutar procedimientos o trámites. Para resolver estas necesidades asociadas a la seguridad, se dispone de los certificados electrónicos.

Casi un cuarto de la población usuaria –el 23,5%-, lo que significa 151.800 personas, los utilizaron en el último año. Mas de la mitad no los utilizó porque no hacía falta -59,5%- o porque no sabían que son -4,9%- o no lo tenían -7,6%. Por lo tanto, existe un colectivo de 48.700 personas que dicen no tener certificado electrónico y 31.300 directamente no saben qué es.

Algo más de un tercio –el 34,8%- utilizó el juego de barcos o las claves de acceso B@kQ, un 22,8% la tarjeta Izenpe- certificado ciudadano y el 20,5% el DNle. Otro 15% utilizó Izenpe- certificado de empleado público.

Sobre 10 puntos, obtenidos de la media de las respuestas al nivel de satisfacción –muy/bastante satisfecho/a, poco/nada satisfecho/a- la valoración global de las personas encuestadas de la administración



electrónica del Gobierno Vasco de y de sus organismos autónomos ha recibido 8,1 puntos.

Con este mismo criterio, los aspectos más positivos han sido la utilización de ambos idiomas oficiales –con 8,8 puntos- y la confianza en la seguridad -8,6 puntos-.

La fácil comprensión del lenguaje de los contenidos - 8,2- y la accesibilidad de portales y contenidos -8,1- son otros dos aspectos dignos de mención por su significativa valoración positiva.

El tiempo dedicado a obtener información -7,7-, la facilidad de manejo -7,8-, las funciones de ayuda -7,8- o la información que contenía sobre otros aspectos o trámites -7,9- se alejan unas décimas de la satisfacción general.

Algo más de una de cada diez personas usuarias –el 11,1%- han declarado haber tenido problemas a la hora de realizar búsquedas o de ejecutar una tramitación.

La dificultad más frecuente tiene que ver con los sistemas de identificación –en el 34,8% de los casos-, con la complejidad de los formularios -28,5%- o con los sistemas de firma electrónica -28%-.

Del colectivo que tuvo problemas, también destacaron los asociados a la claridad del lenguaje -24,2%-, con el sistema operativo -20,9%- o con la versión o configuración del navegador -19,4%-.

Entre las soluciones que en el caso de dificultades adoptan las personas usuarias destacan la de contactar con personal del Gobierno Vasco -28,5%- o con Zuzenean -17,6%-. Una cuarta parte recurre a familiares, compañeros o compañeras, etc. -25,7%- y hasta un quinto –el 22,2%- sustituye el canal electrónico por el presencial o telefónico.

La valoración global de Zuzenean-CAU-ZE, tomando como referencia los 10 puntos, fue de 7,7. El tiempo en atender y las soluciones dadas recibieron la mejor puntuación -7,6-, mientras que las explicaciones dadas -7,2- fueron el aspecto peor valorado.

Teniendo en cuentas las distribuciones porcentuales, un 21% está poco satisfecho con el tiempo en lograr la atención, un 24,1% está poco o nada satisfecho con la solución dada y un 36,9% con las explicaciones.



## 9. ANEXOS

### 9.1. Índice de tablas

Tabla 1. Población de 18 a 74 años usuaria de internet los últimos 12 meses por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo, C.A. de Euskadi. 2019

Tabla 2. Población de 18 a 74 años que ha solicitado ayuda para que una tercera persona busque en internet o realice algún trámite relacionado con el Gobierno Vasco o sus OOAA por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 3. Población de 18 a 74 años que ha buscado información o realizado gestiones por internet con el Gobierno Vasco y sus OOAA en los últimos 12 meses por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 4. Población de 18 a 74 años por uso probable de la administración electrónica en un futuro próximo por edad cumplida (grandes grupos) según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. %

Tabla 5. Población de 18 a 74 años por uso probable declarado de la administración electrónica en un futuro próximo por uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Tabla 6. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 7. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por nivel de habla en euskera e idioma utilizado según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 8. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA para uso particular o como representante según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 9. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipos de uso según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 10. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por utilización de certificado electrónico según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 11. Población de 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipo de





certificado electrónico utilizado según territorio histórico y sexo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla12. Pob. De 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y de elementos de la administración electrónica. C.A. de Euskadi. 2019

Tabla 13. Pob. De 18 a 74 años que ha realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y características del servicio ZUZENEAN-CAU-ZE. C.A. de Euskadi. 2019

## 9.2. Índice de gráficos

Gráfico 1.a. Evolución de la población de 166 a 74 años que ha utilizado internet en los últimos 3 meses por sexo. C.A. de Euskadi. 2003-2019. Miles

Gráfico 1. Población de 18 a 74 años que ha usado internet durante los últimos 12 meses. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 2. Población de 18 a 74 años que ha usado internet durante los últimos 12 meses según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 3. Población de 18 a 74 años que ha solicitado ayuda a terceras personas para informarse o ejecutar una gestión o trámite electrónico con el Gobierno Vasco o sus OOAA. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 4. Población de 18 a 74 años que ha solicitado ayuda a terceras personas para informarse o ejecutar una gestión o trámite electrónico con el Gobierno Vasco o sus OOAA por variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 5. Población de 18 a 74 años usuaria de internet los últimos 12 meses que ha buscado información o realizado gestiones a través de internet con el Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 6. Población de 18 a 74 años usuaria de internet los últimos 12 meses que ha buscado información o realizado gestiones a través de internet con el Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses, según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 7. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 8. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica por edad cumplida. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 9. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica por nivel de instrucción. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 10. Población de 18 a 74 años según probabilidad declarada de uso futuro de la administración electrónica por relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 11. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses según medios de acceso. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 12. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses según medios de acceso por sexo. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 13. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses según medios de acceso por edad. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 14. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA en los 12 últimos meses según medios de acceso por nivel de instrucción. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 15. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA en los 12 últimos meses según medios de acceso por relación con la actividad. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 16. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 17. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA en los 12 últimos meses por conocimiento de su sede electrónica según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 18. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 19. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según sexo. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 20. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según edad. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 21. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 22. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según tamaño de municipio. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 23. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 24. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por idioma usado según nivel de instrucción. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 25. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según edad. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 26. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según edad. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 27. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 28. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso particular o como representante según nivel de instrucción. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 29. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por tipos de uso. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 30. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso de certificado electrónico según edad. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 31. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso de certificado electrónico según relación con la actividad. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 32. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por uso de certificado electrónico según nivel de instrucción. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 33. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos en los 12 últimos meses por tipo de certificado electrónico utilizado. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 34. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAOA en los 12 últimos meses por tipo de certificado electrónico utilizado según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 35. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAOA en los 12 últimos meses por grado de satisfacción con elementos del entorno electrónico de la administración. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.a. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAOA en los últimos 12 meses según satisfacción con la seguridad ofrecida (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.b. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con la facilidad de manejo (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.c. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con la información contenida (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.d. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con los servicios ofertados (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.e. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el tiempo en realizar el trámite (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.f. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el servicio de ayuda (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.h. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con la accesibilidad (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.i. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el lenguaje (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36.j. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según satisfacción con el uso de ambos idiomas oficiales (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 37. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según la satisfacción general. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 38. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses por satisfacción general según variables sociodemográficas (Muy/bastante satisfechos/as). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 39. Población de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses según si ha tenido problemas con la consulta o tramitación electrónica. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 40. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que si ha tenido problemas con la consulta o tramitación electrónica según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 41. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que si ha tenido problemas con la consulta o tramitación electrónica según tipo (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 42. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 43. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según el sexo (Resp. múltiple) C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 44. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según edad (Resp. múltiple) C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 45. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según territorio histórico (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 46. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según relación con la actividad (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 47. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses que ha tenido problemas por forma de intentar resolverlos según el nivel de instrucción (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 48. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últ. 12 meses con problemas y ha recurrido al CAU-ZE por grado de satisfacción (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 49. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últ. 12 meses con problemas y ha recurrido al CAU-ZE por grado de satisfacción global (Resp. múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 50. Población de 18 a 74 años (16 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015-2017. %

Gráfico 51. Población de 18 a 74 años (16 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite. C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015-2017. %

Gráfico 52. Población de 16 a 74 años que se ha conectado a internet en los últimos 3 meses. Estado y C.A. de Euskadi. %

Gráfico 53. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite según forma de acceso. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015-2017. %

Gráfico 54. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite según usos. C.A.de Euskadi.2019. Estado. CIS 2015. %

Gráfico 55. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con la facilidad de manejo. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017. %

Gráfico 56. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con la información contenida. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017. %





Gráfico 57. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con el tiempo dedicado. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017. %

Gráfico 58. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con servicio de ayuda. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017. %

Gráfico 59. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción con el lenguaje. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017. %

Gráfico 60. Población de 18 a 74 años (18 y más CIS) que se ha conectado a internet los últimos 12 meses para informarse o realizar un trámite por satisfacción general. C.A. de Euskadi.2019. Estado. CIS 2017. %

### 9.3. Bibliografía

**CIS-2015. Estudio 3102. Calidad de los servicios públicos (X).**

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/2\\_bancodatos/estudios/ver.jsp?estudio=14230](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/2_bancodatos/estudios/ver.jsp?estudio=14230)

**CIS-2016. Estudio 3143. Calidad de los servicios públicos (XI).**

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14286](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14286)

**CIS-2017. Estudio 3187. Barómetro de septiembre de 2017**

[http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14359](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14359).

**Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias. ESIF.**

[https://eustat.eus/estadisticas/tema\\_15/opt\\_1/ti\\_Encuesta%20sobre%20la%20sociedad%20de%20la%20información.%20Familias/temas.html#cb](https://eustat.eus/estadisticas/tema_15/opt_1/ti_Encuesta%20sobre%20la%20sociedad%20de%20la%20información.%20Familias/temas.html#cb)

**Glosario de Términos de Administración Electrónica. Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza y Autogobierno. Dirección de Servicios. Órgano Estadístico Específico.**

[http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/jusap\\_ooee\\_espe2016/es\\_barometr/01\\_GLOSARIO ADMINISTRACION ELECTRONICA ESPE2016\\_c\\_e.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/jusap_ooee_espe2016/es_barometr/01_GLOSARIO ADMINISTRACION ELECTRONICA ESPE2016_c_e.pdf)

**Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos.**

<http://www.euskadi.eus/estadistica-de-servicios-publicos-electronicos-espe-2016/web01-s2jusap/es/>

**Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. Barómetro de la E-administración.**

<http://www.euskadi.eus/barometro-de-la-administracion-electronica-en-la-c-a-de-euskadi-bea/web01-s2jusap/es/>



**Gobierno Vasco. Departamento de Hacienda y Economía. El Sector Público de la CAE y entidades participadas 2018.**

<https://www.euskadi.eus/el-sector-publico-de-la-cae-y-entidades-participadas-2018/web01-a2ogafin/es/>

**INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.**

<https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6071&capsel=6073>

**Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.**

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>

**12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.**

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

**Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. AEVAL. Estabilidad y mejoría de los servicios públicos. 2016**

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe\\_Percepcion\\_2016.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2016.pdf)

**Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. AEVAL. Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad. 2014**

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe\\_Percepcion\\_2014.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2014.pdf)

**Kriti Priya Gupta, Swati Singh and Preeti Bhaskar. Electronic Government, An International Journal, Vol. 12, No. 2, 2016. Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework.**

[https://www.researchgate.net/publication/301704505\\_Citizen\\_adoption\\_of\\_e-government\\_A\\_literature\\_review\\_and\\_conceptual\\_framework](https://www.researchgate.net/publication/301704505_Citizen_adoption_of_e-government_A_literature_review_and_conceptual_framework)



## 9.4. Cuestionario

### ENCUESTA 2019 DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL GOBIERNO VASCO Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS.

*Buenos días/tardes/noches. xxxxxxxxxxxx está realizando una encuesta por encargo del Gobierno Vasco, con el fin de conocer su opinión sobre los servicios electrónicos que presta la Administración. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. La información se graba de forma anónima. ¿Puede dedicarnos unos minutos?*

#### P.1 ¿Ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

Sí  1

No  2 (1)

N.C.  9

#### P.1a ¿En alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con el Gobierno Vasco o sus Organismos Autónomos?

Sí  1

No  2 (2)

N.C.  9

#### P.1b Si en un futuro próximo tuviera que buscar información o realizar alguna gestión administrativa, ¿cuál es la probabilidad de que lo haga a través de Internet?

- Muy probable.....  1

- Bastante probable.....  2

- Poco probable.....  3 (3)



- Nada probable.....  4
- N.S. ....  8
- N.C. ....  9

**PASAR A P.16 SI P.1 HA RESPONDIDO 2 O 9**

**P.2 En los últimos doce meses, ¿ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con algún Departamento u Organismo Autónomo del Gobierno Vasco?**

- |             |                            |                |     |
|-------------|----------------------------|----------------|-----|
| Sí          | <input type="checkbox"/> 1 | (Pasar a P.3)  |     |
| No          | <input type="checkbox"/> 2 |                |     |
| No recuerda | <input type="checkbox"/> 8 | (Pasar a P.16) | (4) |
| N.C.        | <input type="checkbox"/> 9 |                |     |

**P.3 ¿La última vez que ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con algún Departamento u OAAA del Gobierno Vasco, visitó...? (Respuesta múltiple. Marque todas las respuestas que sean pertinentes).**

- |  |                            |      |
|--|----------------------------|------|
| 1. La página web del organismo o centro público.....         | <input type="checkbox"/> 1 | (5)  |
| 2. Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.)             | <input type="checkbox"/> 1 | (6)  |
| 3. La página web de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco   | <input type="checkbox"/> 1 | (7)  |
| 4. Otras páginas web con links al organismo o centro público | <input type="checkbox"/> 1 | (8)  |
| 8. No recuerda .....   | <input type="checkbox"/> 8 | (9)  |
| 9. N.C. ....   | <input type="checkbox"/> 9 | (10) |

**P.4 ¿Conoce Ud. la sede electrónica del Gobierno Vasco?**

- Sí .....  1
- No .....  2 (11)
- No contesta....  9

**P.5 ¿Qué idioma preferente utilizó en su consulta de Internet?**

- Castellano.....  1
- Euskera.....  2 (12)



Castellano y Euskera  3

No recuerda.....  8

N.C.....  9

**P.6 ¿Utilizó la página web o la sede electrónica de ese organismo a título particular o como representante de otra persona o de una empresa u organización?**

A título particular  1

Como representante de otra persona  2 (13)

**P.7 Y en esa ocasión, ¿para qué utilizó la página web o la sede electrónica de ese organismo?** *Entrevistador: Si no lo recuerda le puedo ir leyendo algunas de las respuestas posibles más comunes y Vd. me indica sí o no.*

- Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales.....  1 (14)
- Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico .....  1 (15)
- Consultar la situación de algún expediente (Mis Gestiones/Mi Carpeta) .....  1 (16)
- Descargar formularios o impresos .....  1 (17)
- Realizar una inscripción o registro .....  1 (18)
- Solicitar electrónicamente una ayuda, beca, subvención, subsidio o prestación del paro,... o realizar un trámite electrónico relacionado con alguna de estas prestaciones.....  1 (19)
- Solicitar electrónicamente o realizar un trámite electrónico relativo a una autorización.....  1 (20)
- Realizar/tramitar un pago (matrícula, multa, etc.) .....  1 (21)
- Presentar una factura electrónica o consultar su estado .....  1 (22)
- Presentar un recurso .....  1 (23)
- Utilizar la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi .....  1 (24)
- Realizar una solicitud de empleo público.....  1 (25)
- Hacer una sugerencia o queja .....  1 (26)
- Hacer un agradecimiento.....  1 (27)
- Presentar una denuncia.....  1 (28)
- Participar en procesos de participación ciudadana (consultas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes).....  1 (29)
- Solicitar un certificado digital .....  1 (30)



- Otra respuesta, ¿Para qué utilizó la página web o Sede Electrónica?

1 (31)

- No recuerda .....

8 (32)

- No contesta.....

9 (33)

**P.8 Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.**

	4: Muy satisf.	3: Bastante satisf.	2: Poco satisf	1: Nada satisf.	NS	NC	
La accesibilidad de portales y contenidos (tamaños, presentación, estilo)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(34)
La facilidad de manejo	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(35)
La información que contenía	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(36)
El grado de actualización de los contenidos y servicios ofertados	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(37)
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(38)
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda a la persona usuaria	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(39)
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(40)
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(41)
La posibilidad de utilizarla en los dos idiomas oficiales de la CAE	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(42)
La confianza en la seguridad de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(43)

**P.9 Indique su grado de satisfacción general en esta ocasión:**

4: Muy satisfecho/a	3: Bastante satisfecho/a	2: Poco satisfecho/a	1: Nada satisfecho/a	No recuerda	NS	NC	
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(44)

**P.10 ¿Utilizó Ud. un certificado electrónico?**

- Sí lo utilizó  (Pasar a pregunta P.11)  
 .....  
 1  
 - No lo utilizó porque no era necesario  (Pasar a pregunta P.12)



- ..... 2 (45)
- No lo utilizó porque no lo tiene  3
- ..... 3
- No sabe qué es .....  4
- No recuerda  8
- ..... 8
- N.C.  9
- ..... 9

**P. 11 Indique qué certificado electrónico utilizó:**

- Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos.....  1
- Izenpe – Certificado ciudadano.....  2
- DNI electrónico.....  3
- Izenpe- Certificado de empleado público.....  4 (46)
- Certificado digital FNMT de Persona Física.....  5
- Certificado de persona física de CAMERFIRMA.....  6
- Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL  7
- Otro: ¿Cuál?.....  8

**P.12 ¿Tuvo algún problema durante su consulta o tramitación electrónica?**

- Sí  1
- No  2 *Pasar a pregunta 16* (47)
- No recuerda  9 *Pasar a pregunta 16*

**P.13 Indique si tuvo problemas con alguna de las siguientes cuestiones:**

	SÍ	NO	No recuerda	
Sistema de identificación	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(48)
Sistema de firma electrónica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(49)
Versión o configuración del navegador	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(50)
Sistema operativo (Windows, sistemas operativos de Apple, Linux...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(51)
Buscadores de la página web o de la Sede Electrónica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(52)
Falta de claridad del lenguaje utilizado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(53)





Complejidad en la cumplimentación de formularios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(54)
Tuve problemas pero no los identifiqué	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(55)
Otros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(56)
_____				
_____				

**P.14** (Si tuvo algún problema en 13) ¿Cómo intentó resolver los problemas que tuvo?

Preguntó a un compañero, amigo o familiar	<input type="checkbox"/> 1	(57)
Se puso en contacto por teléfono o email con personal del Gobierno Vasco	<input type="checkbox"/> 2	(58)
Se puso en contacto con personal de Zuzenean	<input type="checkbox"/> 3	(59)
Abandonó la tramitación electrónica y seleccionó otro canal (telefónico, presencial...)	<input type="checkbox"/> 4	(60)
Otra forma	<input type="checkbox"/> 5	(61)

*Pasar a 15*

**P.15** Dígame cómo valora la atención que le han prestado en el CAU-ZE (Centro de Atención a Usuarios de Servicios Electrónicos)

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	No Sabe	No Contesta.	
El tiempo en atenderle	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(62)
La solución dada a su problema	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(63)
Las explicaciones que le dieron sobre su problema	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(64)
Valoración global de la atención recibida	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(65)



### VARIABLES CENSALES

#### P.21 Sexo:

Hombre  1

Mujer  2 (79)

P.22 ¿Cuántos años tiene? Años: \_\_\_\_\_  1 (80\_81)

#### P.23 Indíquenos su nacionalidad

Nacionalidad española .....  1

Nacionalidad española y otra .....  2 (82)

Sólo otra nacionalidad .....  3

No contesta.....  9

#### P.24. ¿En qué territorio histórico reside actualmente?

Araba-Álava.....  1

Bizkaia.....  2 (83)

Gipuzkoa.....  3

#### P.25 Tamaño del municipio:

Capital (Bilbao, Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz) .....  1

Mediano (de 100.000 a 20.000 habitantes).....  2 (84)

Pequeño (Menos de 20.000 habitantes).....  3

#### P.26. Cómo habla Vd. Euskera?:

Bien .....  1

Bastante bien .....  2 (85)

Algo / Mantengo una conversación sencilla...  3

Sólo palabras / Hablo sólo palabras sueltas....  4

Nada / No hablo euskera.....  5

No Sabe/No Contesta.....  6



**P.27. Indique por favor su nivel de estudios (Indicar el más alto realizado):**

- |   |                          |   |      |
|---|--------------------------|---|------|
| No sabe leer ni escribir o sin estudios<br>.....  | <input type="checkbox"/> | 1 |      |
| Estudios primarios (Enseñanza Primaria, EGB)<br>.....   | <input type="checkbox"/> | 2 |      |
| Estudios Profesionales (Maestría Profesional, FP1 y FP2, Módulos Profesionales, Ciclos Formativos)<br>.....               | <input type="checkbox"/> | 3 | (86) |
| Estudios Secundarios (Bachillerato, BUP, COU, ESO)<br>.....   | <input type="checkbox"/> | 4 |      |
| Estudios Universitarios medios o superiores (Ingenierías Técnicas, ATS, Magisterio, Arquitectura, Medicina, Derecho)..... | <input type="checkbox"/> | 5 |      |

**P.28. Indique por favor su situación de actividad principal**

- |   |                          |    |          |
|---|--------------------------|----|----------|
| Trabajando por cuenta propia.....   | <input type="checkbox"/> | 01 |          |
| Jubilado (cobra pensión de jubilación, retirado del negocio, ha trabajado)..... | <input type="checkbox"/> | 02 |          |
| Trabajando por cuenta ajena.....  | <input type="checkbox"/> | 03 |          |
| Parado que ha trabajado antes.....  | <input type="checkbox"/> | 04 |          |
| Parado buscando el primer empleo.....   | <input type="checkbox"/> | 05 | (87_88 ) |
| Estudiante.....   | <input type="checkbox"/> | 06 |          |
| Pensionista (cobra pensión de viudedad, orfandad).....                          | <input type="checkbox"/> | 07 |          |
| Realizando labores del hogar.....   | <input type="checkbox"/> | 08 |          |
| Incapacitado permanente para trabajar.....                                      | <input type="checkbox"/> | 09 |          |
| Otra situación de inactividad.....  | <input type="checkbox"/> | 10 |          |

**Variables de la encuesta y control:**

- 1) Fecha y hora de la encuesta. Duración
- 2) Encuestador/a-Código
- 3) Cuestionario inspeccionado
- 4) Incidencias
- 5) .....