



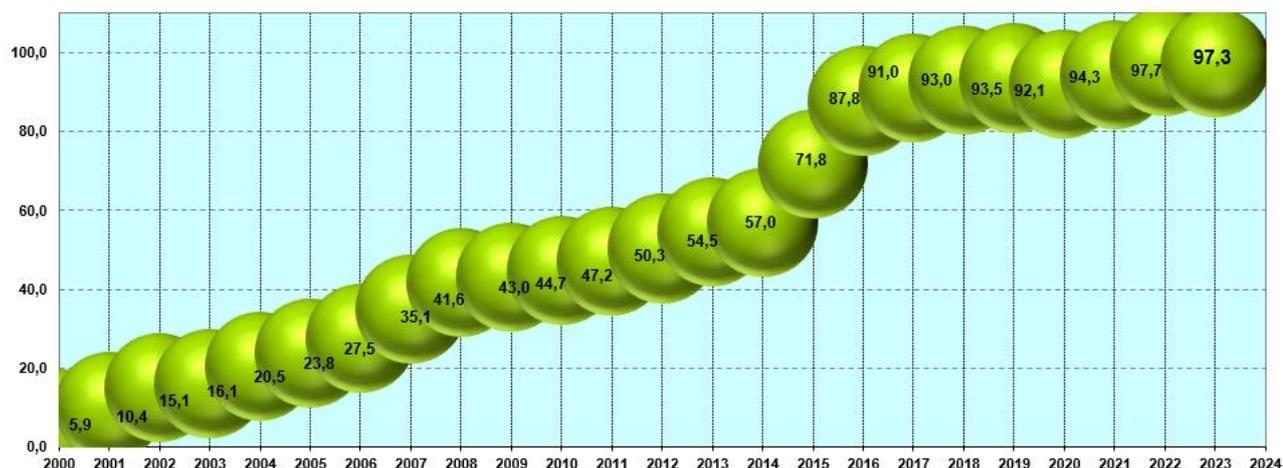
El 64 % de las personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi utilizó la administración electrónica en 2024

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

1. e-Administración en empresas

Dos de cada tres establecimientos de la C.A. de Euskadi (64,1%) ha conseguido tramitar completamente un procedimiento electrónico a través de la administración electrónica

G.1.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año.
C.A.de Euskadi. 2000-2023.%



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

La práctica totalidad de los establecimientos de la C.A. de Euskadi, el 97,3 % (152.538 establecimientos en total), excepto el sector primario, el servicio doméstico y los organismos extraterritoriales, utilizaron la administración electrónica a lo largo de 2023¹, ya sea directamente o a través de terceros². En el caso de los de 10 empleos o más se situó en el 98,3 %, según datos de Eustat. La utilización o interacción va desde la obtención de información a bajarse formularios o teletramitar completamente un procedimiento o trámite.

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

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

Teniendo en cuenta los datos disponibles de los últimos 24 años se pueden distinguir varios periodos:

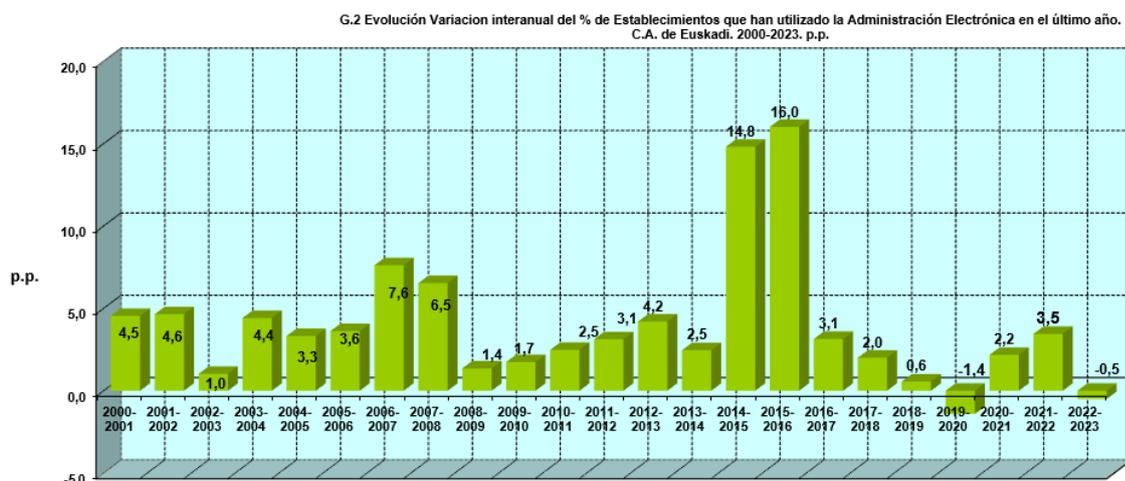
Entre 2000 y 2008 las empresas tendieron a aumentar el uso de la administración electrónica, concretamente aumentaron algo más de ocho veces su uso en este periodo.

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

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

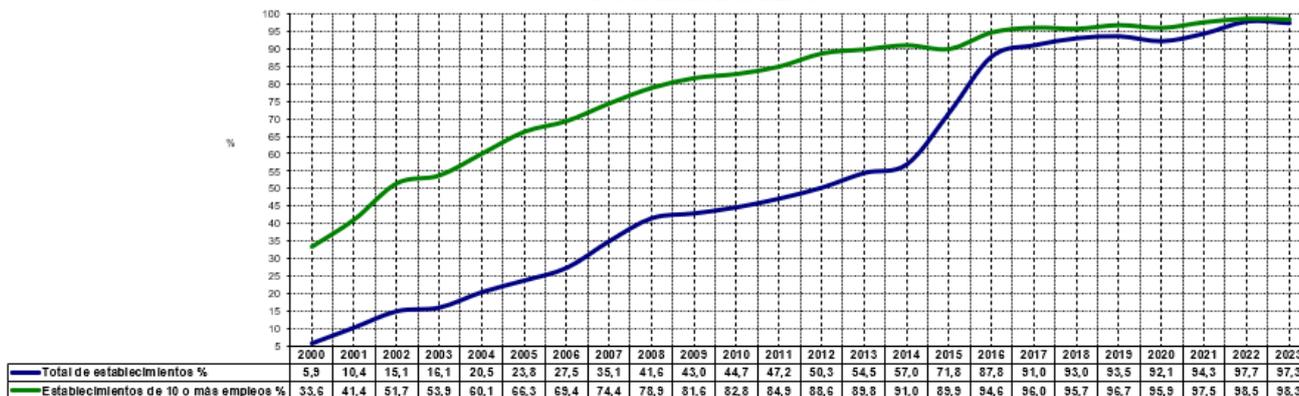
Desde 2017 el uso de la administración electrónica ha sido superior al 90 % entre los establecimientos, con una pendiente de crecimiento más moderada. El ligero descenso de 0,3 puntos porcentuales en el total de establecimientos, muestra indicios de una estabilización de la tendencia alcista.

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



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

G.3 Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica en el último año. Total y 10 o más empleos. C.A. de Euskadi 2000-2023. %

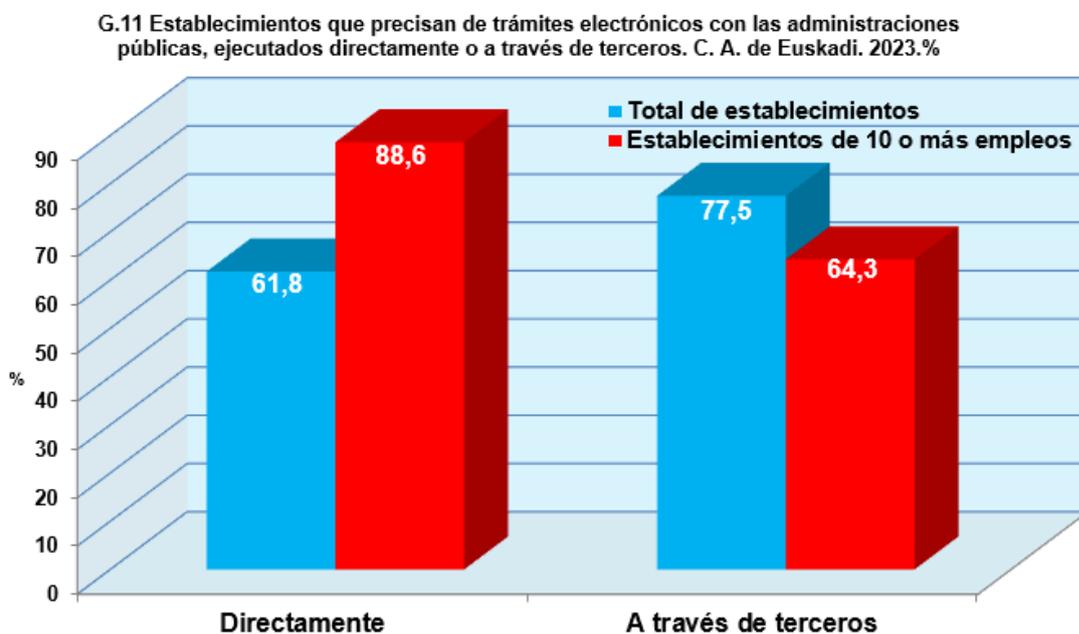


Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. Administración ESI

Más de tres de cada cuatro establecimientos, el 77,5 %, necesitan de otros organismos para relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

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

Esta proporción sólo llega al 64,3 % en los establecimientos con 10 o más empleos. En los últimos años ha aumentado la tendencia a tramitar por terceros, concretamente, el porcentaje de establecimientos de 10 o más empleos que utilizaban los servicios de un tercero ha aumentado 2,2 puntos en el último año.



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

El 88,6 % de las empresas de 10 o más empleos tramitan directamente y casi dos de cada tres del total (61,8 %).

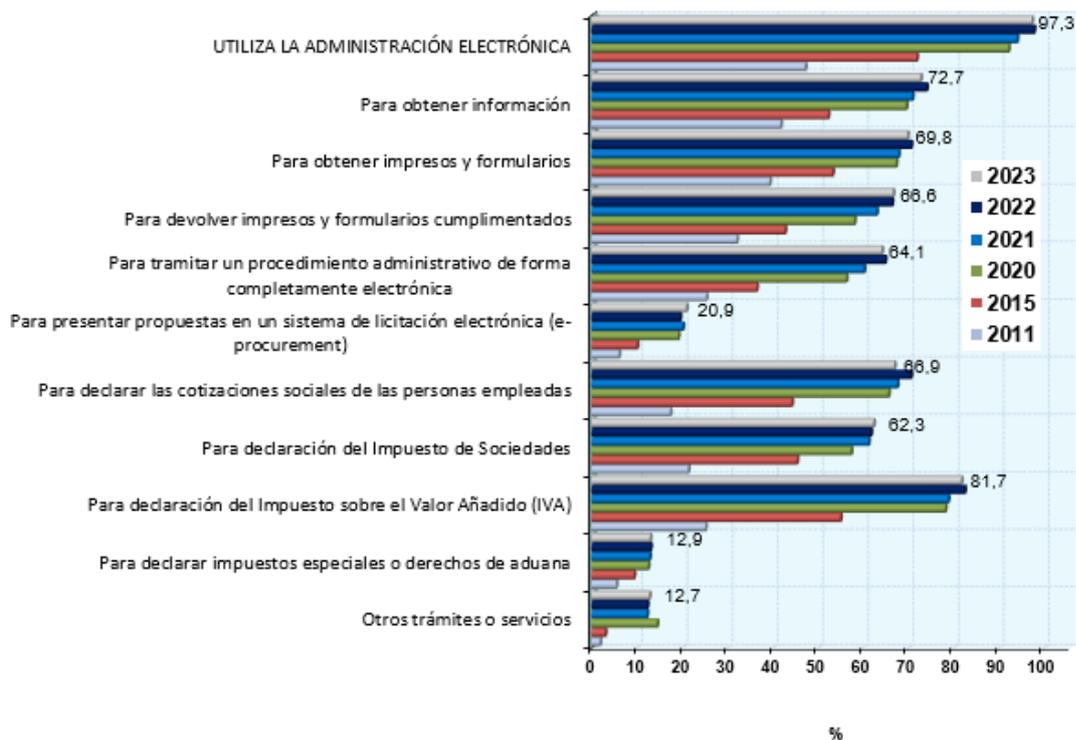
Seguramente estas entidades realizaban gestiones a través de terceros antes del periodo de digitalización, en la actualidad, aunque sea electrónicamente, siguen realizándolas a través de terceros, independientemente del tamaño y capacidades informáticas del establecimiento.

En 2023 el 81,7 % de los establecimientos utilizó la vía electrónica para realizar las declaraciones del IVA.

Con respecto al año 2022, desciende ligeramente el uso de la administración electrónica en el conjunto de gestiones a excepción de la devolución de impresos y formularios, que sube en 0,2 puntos porcentuales, y presentar propuestas en sistemas de licitación electrónica. Este último tipo de trámite registra el mayor aumento, con 1,4 puntos porcentuales más que el año anterior.

Las declaraciones de las cotizaciones sociales de las personas empleadas destacan en el descenso generalizado en las tramitizaciones, con una caída de 3,6 puntos porcentuales.

G.4.a. Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A.E. 2011, 2015, 2020-2023. %



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

Respecto al grado de sofisticación en el que se utiliza la administración electrónica, el 64,1 % de los establecimientos ha conseguido tramitar al menos un procedimiento electrónico completo. Este dato desciende ligeramente 0,7 puntos porcentuales respecto a 2022. No obstante cabe destacar que estos establecimientos han aumentado 8,9 puntos porcentuales en los últimos 5 años y se ha triplicado en los últimos 10 años.

El ranking institucional continua encabezado por las diputaciones forales (89,9 %). Estas aumentan 0,3 puntos porcentuales respecto al año anterior. En segundo puesto encontramos a la administración central (75,1 %), seguida del Gobierno Vasco (66,3 %). No obstante, los establecimientos que interactúan electrónicamente con estas administraciones descienden 2,2 y 1,9 puntos porcentuales respectivamente.

Cierran esta lista las entidades locales (37,2 %) y la Unión Europea (12,6%), pese a aumentar en el último año 0,4 y 1,2 puntos porcentuales respectivamente.

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

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

Los establecimiento de 10 o más empleos, siguen el mismo orden que el conjunto de establecimientos. En este tipo de establecimientos es remarcable, el aumento de 1,2 puntos porcentuales de las diputaciones forales y la caída de 1,1 puntos de la administración central.



TAB. 4.a Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2012-2023. %

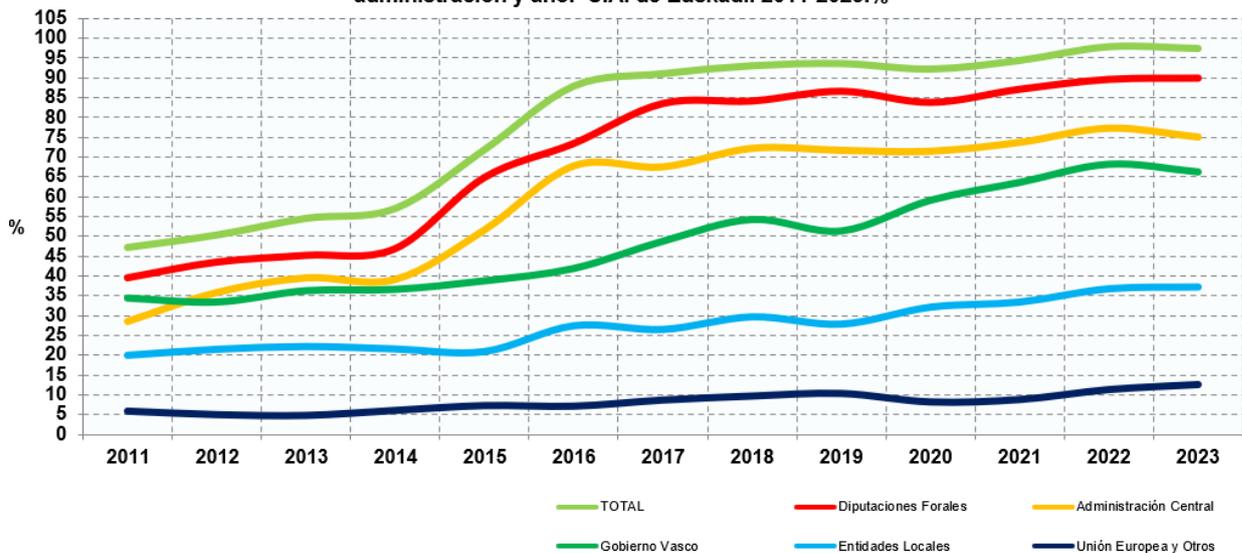
	Total												Gobierno Vasco												Diputaciones Forales											
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	50,3	54,5	57,0	71,8	87,8	91,0	93,0	93,5	92,1	94,3	97,7	97,3	33,3	36,2	36,5	38,7	41,8	48,7	54,2	51,3	59,1	63,6	66,2	66,3	43,4	45,1	46,8	64,8	73,4	83,5	84,1	86,6	83,8	87,1	89,6	89,9
Para obtener información	43,8	44,3	46,5	52,2	58,0	66,5	70,0	68,2	69,5	71,1	74,0	72,7	31,0	32,9	33,2	31,3	37,0	41,2	42,6	41,6	44,4	47,3	49,6	50,5	35,5	36,7	37,7	43,2	47,2	50,9	55,7	56,0	55,7	57,8	60,7	60,9
Para devolver impresos y formularios	40,7	42,5	44,7	53,2	57,1	65,1	67,4	64,7	67,2	68,0	70,6	69,8	26,1	27,5	27,9	29,5	33,6	36,7	36,7	34,3	40,7	43,0	44,7	44,7	33,1	35,5	35,5	43,2	46,3	51,4	54,9	53,4	53,3	55,2	57,5	57,5
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	33,9	31,3	33,7	42,7	45,3	55,4	57,5	56,8	58,0	63,1	66,4	66,6	19,9	19,8	20,3	22,3	23,8	29,8	30,8	30,8	34,9	42,4	45,6	43,9	27,2	26,0	26,2	34,8	35,8	42,1	46,5	45,8	48,1	51,0	54,4	
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	22,5	20,3	23,5	36,4	37,3	50,3	55,2	52,1	56,2	60,3	64,8	64,1	11,8	11,2	12,6	16,7	18,7	25,2	31,8	26,6	32,1	37,9	41,5	42,0	16,5	14,4	16,6	27,6	26,8	36,4	39,3	38,2	41,5	45,0	48,5	48,9
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	5,6	5,2	5,3	10,0	9,8	15,8	17,3	19,3	19,1	20,2	19,5	20,9	2,8	2,9	2,9	4,4	4,5	7,3	8,0	9,8	10,2	10,6	10,8	12,0	3,5	3,0	3,1	6,5	5,5	8,7	9,3	10,2	10,5	11,3	10,7	10,9
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	27,1	28,4	28,2	44,2	56,7	57,5	61,1	64,6	65,6	67,7	70,5	66,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Para declaración de lim puesto de sociedades	30,6	29,5	30,2	45,4	62,9	57,1	56,9	61,0	57,3	61,3	61,7	62,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26,2	25,2	25,5	40,3	50,3	49,3	50,0	55,7	50,0	55,2	55,9	56,3
Para declaración de lim puesto sobre el valor añadido (IVA)	34,4	34,7	34,2	55,0	72,8	73,3	74,4	79,4	78,1	79,0	82,4	81,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29,6	28,2	28,7	51,0	58,4	67,7	67,9	73,9	70,9	73,5	76,7	75,5
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	4,6	4,9	5,4	9,3	9,2	11,6	12,7	11,5	12,4	12,8	13,0	12,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Otros trámites o servicios	1,8	1,8	1,7	2,9	6,1	7,5	10,3	11,4	14,4	12,2	12,2	12,7	0,4	0,4	0,4	0,8	0,6	3,0	1,3	7,0	10,6	7,7	8,1	8,6	1,2	0,9	1,0	1,6	4,6	3,6	7,0	3,5	3,4	3,6	3,7	3,8

TAB. 4.b Establecimientos que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2012-2023. % (Cont.)

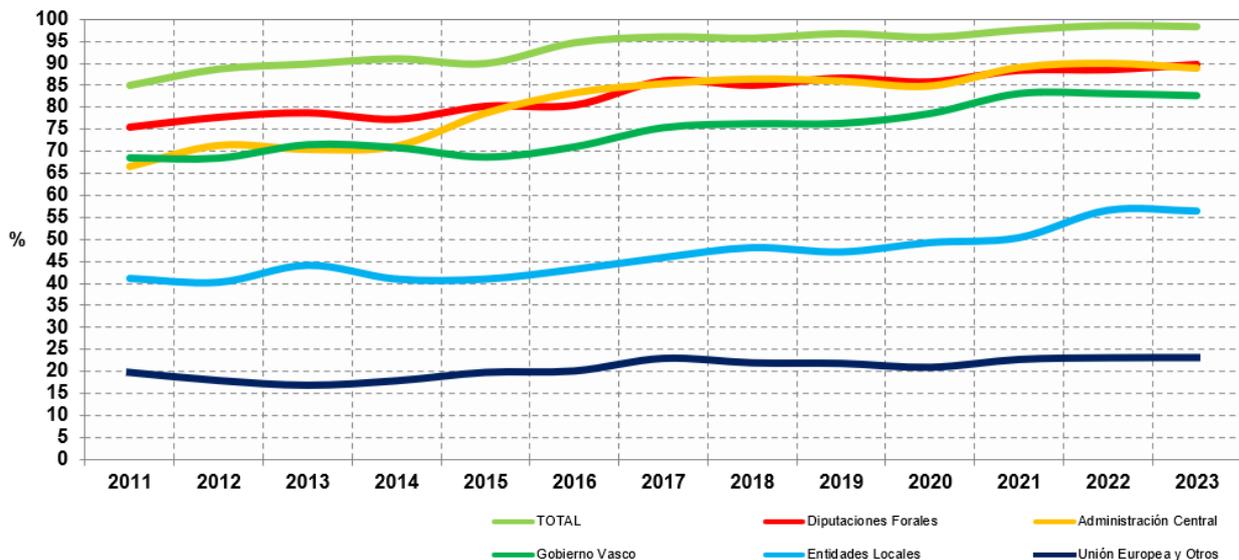
	Entes Locales												Administración Central												Unión Europea y otras												
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	21,6	22,3	21,7	21,0	27,5	26,5	29,7	27,9	32,1	33,4	37,2	35,9	35,9	39,6	39,2	51,7	67,9	67,6	72,3	71,8	71,6	73,8	77,4	75,1	5,1	4,9	6,2	7,4	7,2	8,8	9,8	10,4	8,3	8,9	11,4	12,6	
Para obtener información	20,0	20,7	20,3	18,2	24,7	22,6	25,8	22,5	25,6	27,5	30,6	17,3	21,2	22,4	20,6	24,4	22,8	25,8	28,2	27,2	26,2	31,2	31,0	4,4	4,0	4,7	5,7	5,6	6,9	7,0	7,5	5,6	6,5	9,4	10,1		
Para devolver impresos y formularios	15,6	15,8	15,8	14,3	21,0	18,0	20,3	19,1	22,3	22,6	22,6	26,2	13,5	17,2	18,3	17,4	21,5	19,6	20,5	21,4	21,7	22,3	26,6	25,6	2,4	2,6	3,5	3,2	3,5	4,3	4,6	5,1	3,4	3,8	6,5	6,9	
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	10,0	8,9	9,3	10,2	12,7	13,7	15,8	16,2	18,5	20,2	20,2	24,5	10,9	13,2	14,2	14,3	17,2	16,5	18,5	19,2	18,8	20,3	23,2	24,3	1,8	1,9	2,7	2,0	2,8	3,2	3,4	3,9	2,7	3,3	5,8	6,8	
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	4,9	4,5	4,9	6,9	8,8	9,8	11,4	12,8	16,1	18,2	18,2	19,9	8,1	8,0	9,5	12,2	13,1	14,7	16,5	17,1	19,0	19,2	23,5	23,4	1,5	1,5	1,7	1,7	2,0	2,6	2,9	3,3	2,2	2,5	2,6	3,5	
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	1,6	1,5	1,5	1,7	1,6	2,3	3,0	4,4	4,3	5,0	5,0	5,4	1,8	2,5	2,4	3,0	3,2	4,6	5,4	6,1	5,1	6,0	6,6	6,6	0,4	0,8	0,8	0,9	1,0	1,2	1,1	1,5	1,0	0,8	1,2	1,5	
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	26,8	28,1	27,8	43,3	56,1	56,9	60,3	64,0	64,7	67,2	69,9	66,3	0	0,3	0,5	1,2	0,9	0,7	0,9	1,2	1	1	0,8	0,9
Para declaración de lim puesto de sociedades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	7,0	11,0	11,1	9,5	17,1	11,7	11,6	10,0	12,6	10,3	10,5	10,5	0,1	0,0	0,0	0,4	0,5	0,3	0,2	0,3	0,4	0,2	0,1	0,3
Para declaración de lim puesto sobre el valor añadido (IVA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	7,2	13,1	11,5	9,5	18,1	10,2	13,0	11,2	13,3	9,7	10,6	10,1	0,1	0,0	0,4	0,5	0,7	0,3	0,6	0,2	0,5	0,5	0,3	0,3
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0	4,5	4,7	5,2	9,1	8,8	11,1	12,1	10,9	11,9	12,0	12,4	12,5	0,1	0,5	0,5	0,5	0,8	0,7	0,7	1,5	0,8	1,0	0,6	0,6
Otros trámites o servicios	0,2	0,3	0,4	0,3	0,4	0,7	0,8	1,0	1,4	1,2	1,2	1,0	0,6	0,5	0,6	1,0	1,1	1,3	2,3	1,3	1,5	1,9	1,0	1,6	0,0	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,5	0,6	0,4	0,7	0,5	0,7	

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

G.1.1.5.a Establecimientos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2023.%

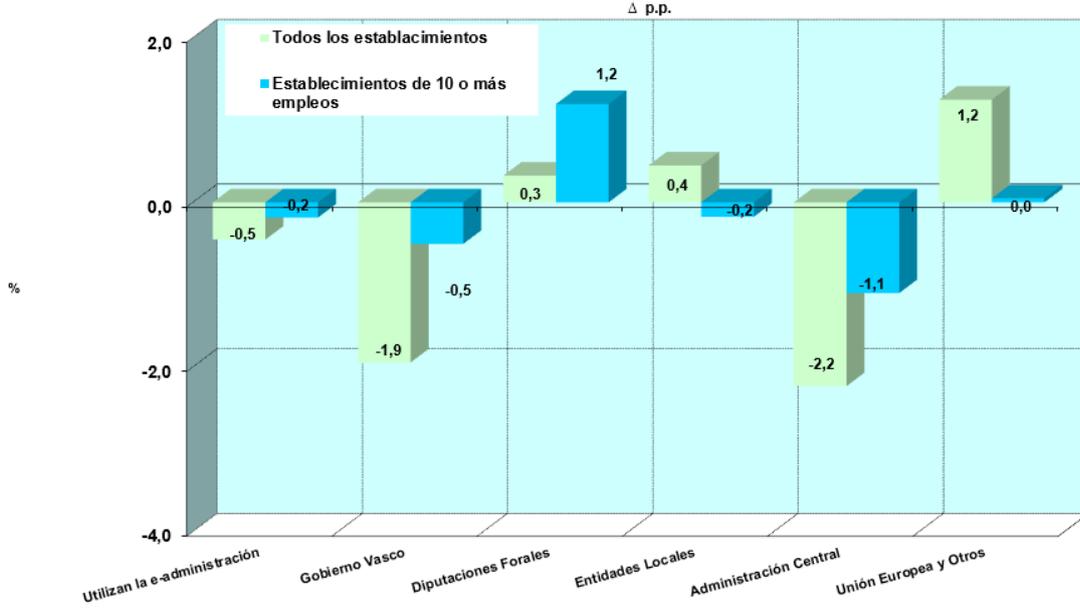


G.1.1.5.b Establecimientos de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2011-2023.%



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

G.4.2 Variación del % de uso de la administración electrónica de los establecimientos, total y de 10 o más empleos, por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2022-2023.



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

2. e-Administración en el sector primario

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

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

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

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

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

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

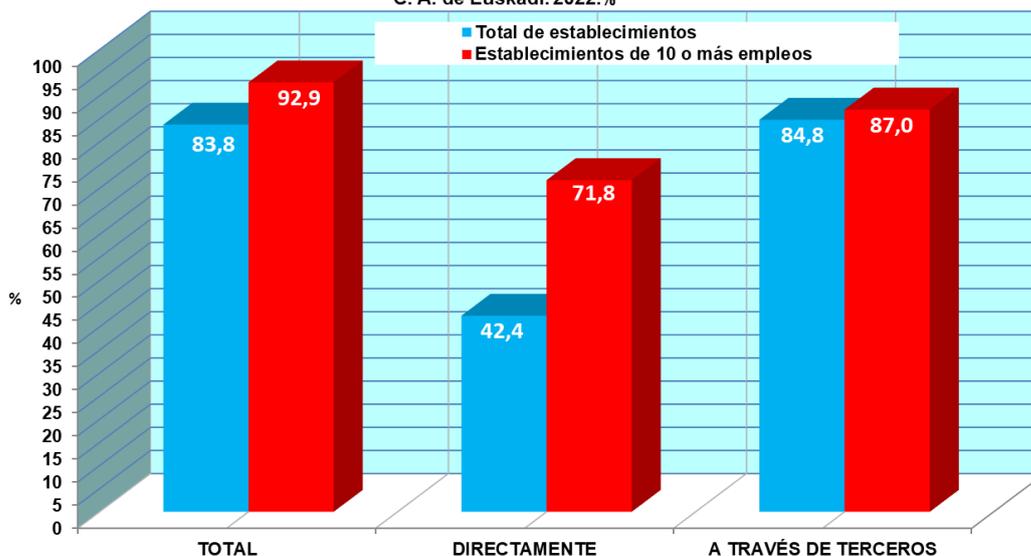
De 2018 a 2022 se estabiliza el crecimiento: se pasa del 85,1% al 83,8% en el conjunto de los establecimientos y del 98,5% al 92,9% en los de 10 y más empleos.

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

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

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

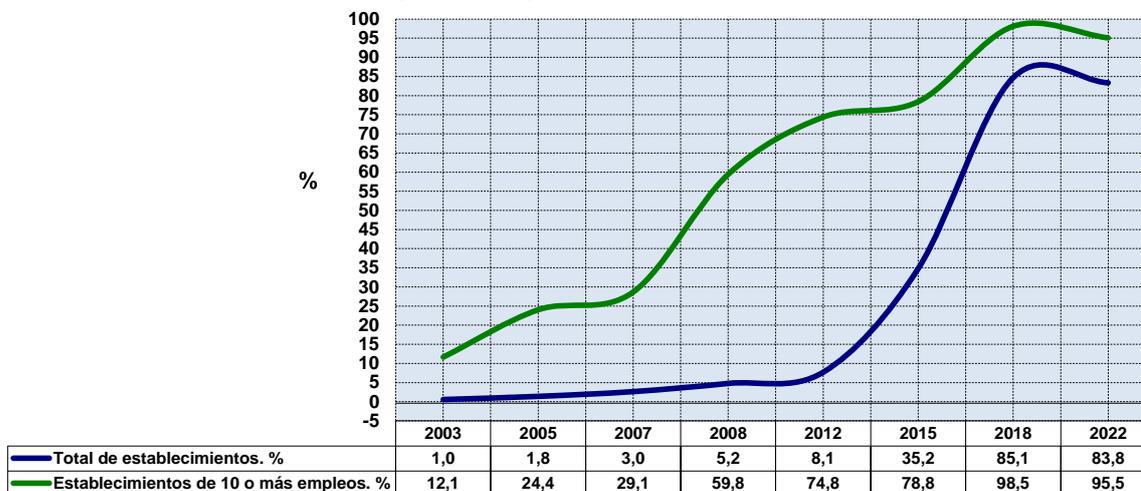
G.5.1 Establecimientos del sector primario que precisan de trámites electrónicos con las administraciones públicas, ejecutados directamente o a través de terceros. C. A. de Euskadi. 2022.%



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

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

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



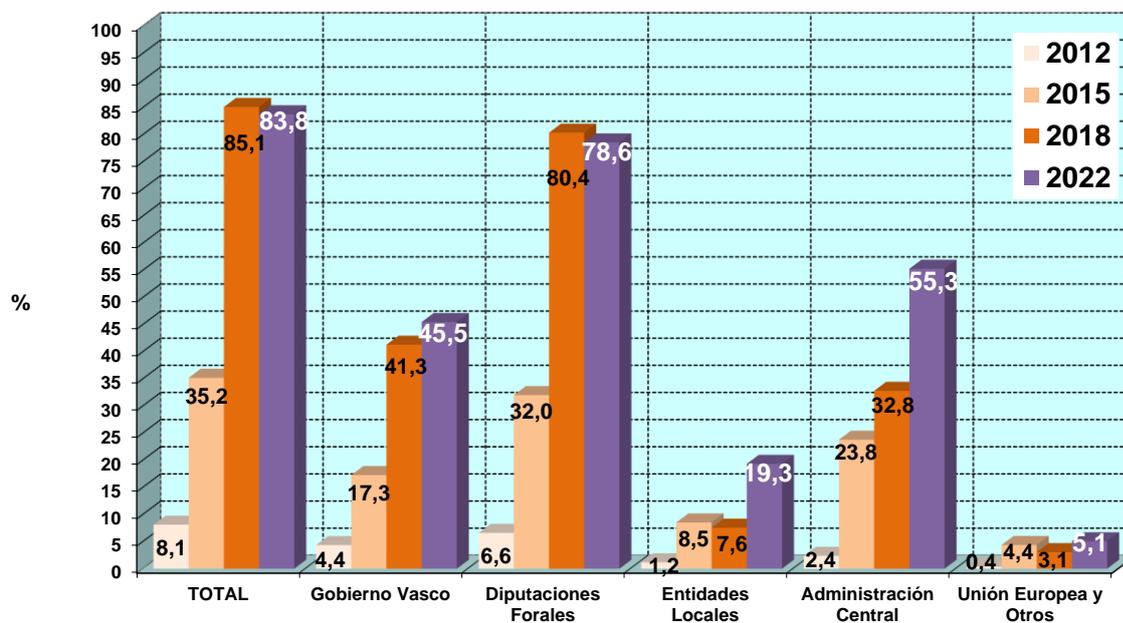
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en el sector primario. ESIP

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

Restringiendo el análisis al colectivo de 10 o más empleos, se aprecia que 9 de cada 10 teletramitan electrónicamente en la misma proporción con las

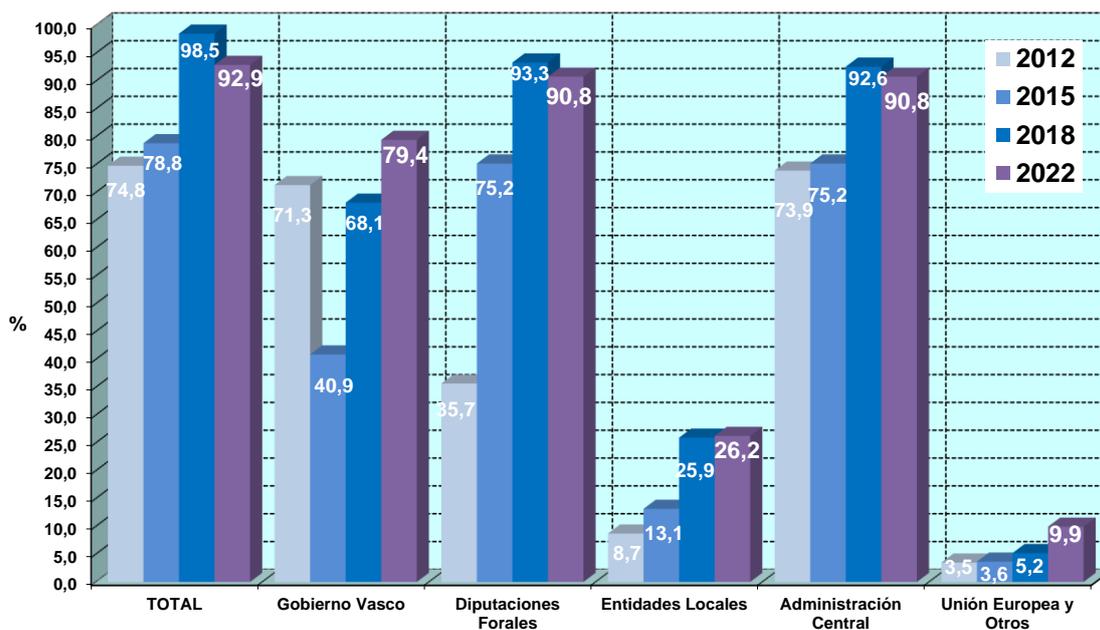
administraciones forales y con la central, un 79,4% con la autonómica y un 26,2% con la local.

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



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

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



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

TAB. 4.c Establecimientos del sector primario (total y de 10 o más empleos) que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2022. %

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

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

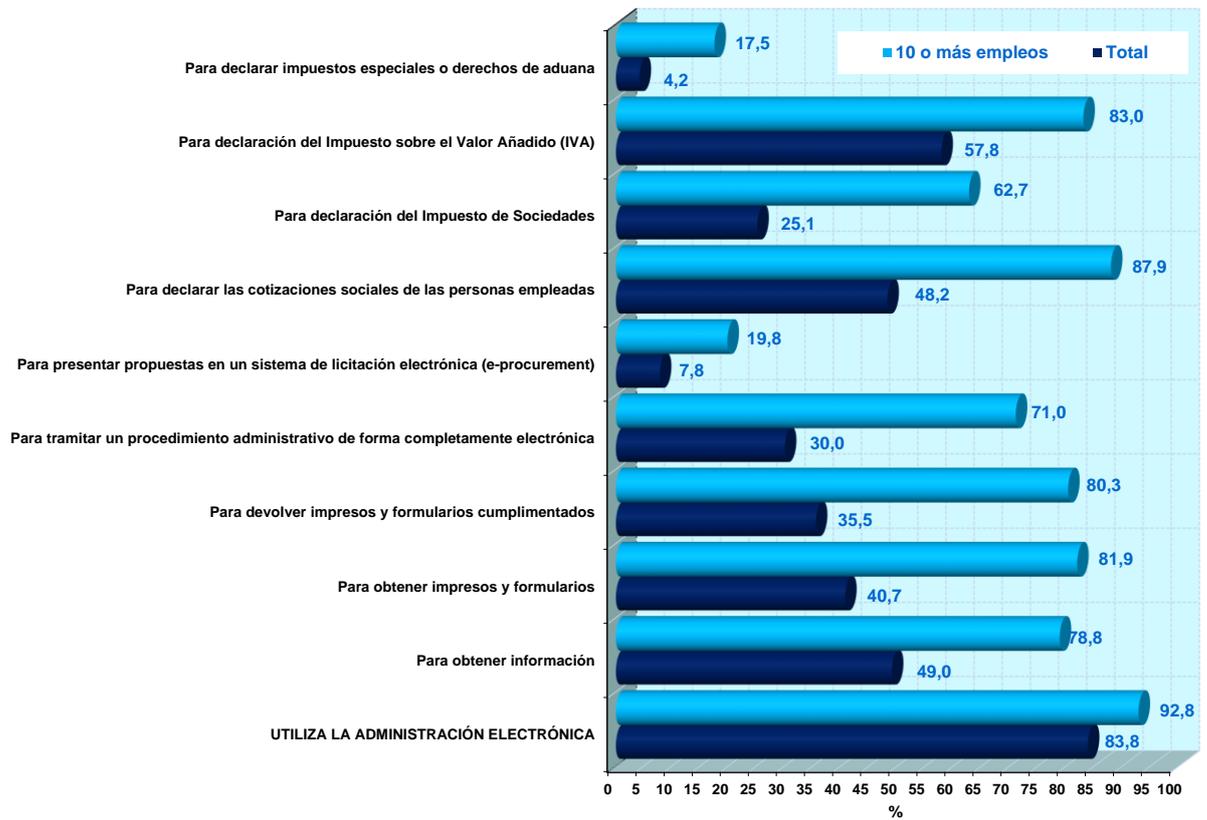
Tras la disminución de la brecha entre los establecimientos del sector primario respecto al resto de sectores económicos a la hora de interactuar con las administraciones públicas en 2018, la distancia entre ambas vuelve a aumentar ligeramente en 2022. Según los datos derivados de la encuesta del 2022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

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

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

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

G.4.b Establecimientos del sector primario (Total y de 10 o más empleos) que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A. de Euskadi. 2022.%



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

3. e-Administración y administraciones públicas

El 91,3% establecimientos públicos se relacionan electrónicamente con el Gobierno Vasco

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

En 2023 el número de establecimientos de las administraciones públicas ascendía a 4.173, de los cuales 2.043 estaban en el estrato de 10 o más empleos. Prácticamente la totalidad de los establecimientos realizaron algún trámite o consulta a Internet en los portales de las administraciones públicas, es decir, el 98,7 %, muy cerca de los que tienen 10 o más empleos (98,2 %).

Del total de establecimientos públicos, el 91,3% tramita o busca información en el Gobierno Vasco, porcentaje que supera ampliamente al del año anterior (84,5%). En el resto de administraciones destaca la caída de 5,2 puntos porcentuales de administración central (77,4%). Las diputaciones forales (70,0%) y las entidades locales (64,6%), descienden 1,7 puntos porcentuales. Por su parte, el valor de la Unión Europea y otros se eleva al 39,8% (1,2 puntos porcentuales más).

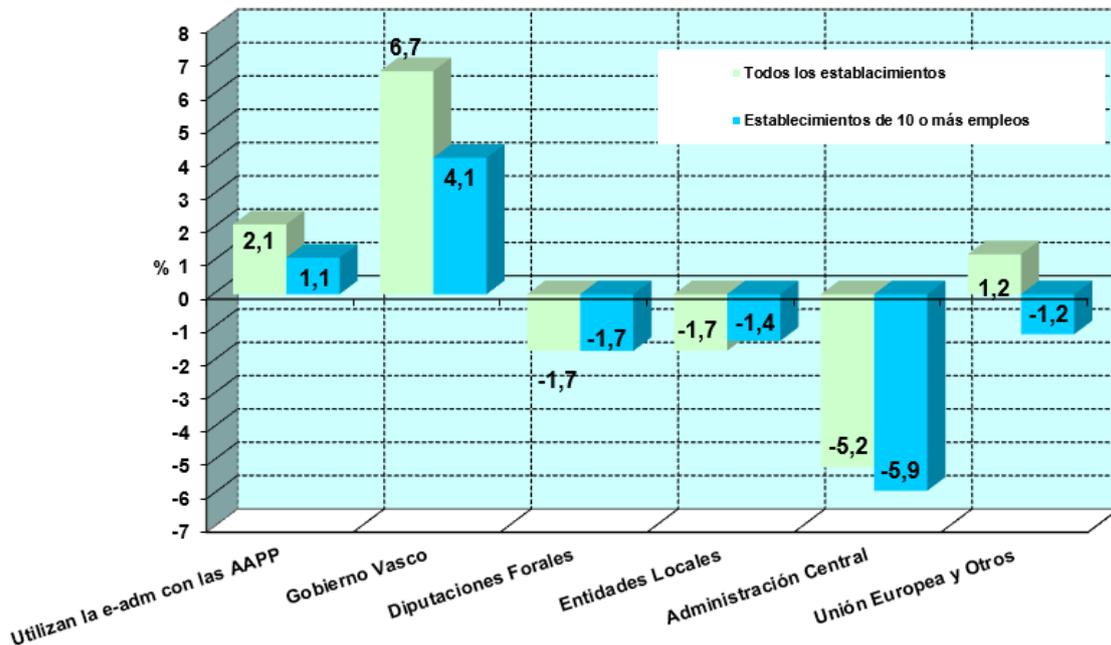
Entre los establecimientos de 10 y más empleos, el Gobierno Vasco (95,2%) es la única administración que mejora su tráfico respecto al año 2022, con un aumento de 4,1 puntos porcentuales. En este tipo de establecimientos es también la administración central (73,8%) la que registra la bajada más pronunciada, con un descenso de 5,9 puntos porcentuales. Las interacciones con las diputaciones forales (76,3%), entidades locales (71,0) y Unión Europea y otros (45,9%) disminuyen 1,7 , 1,4 y 1,2 puntos porcentuales respectivamente.

⁵Eustat. Ficha metodológica.

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

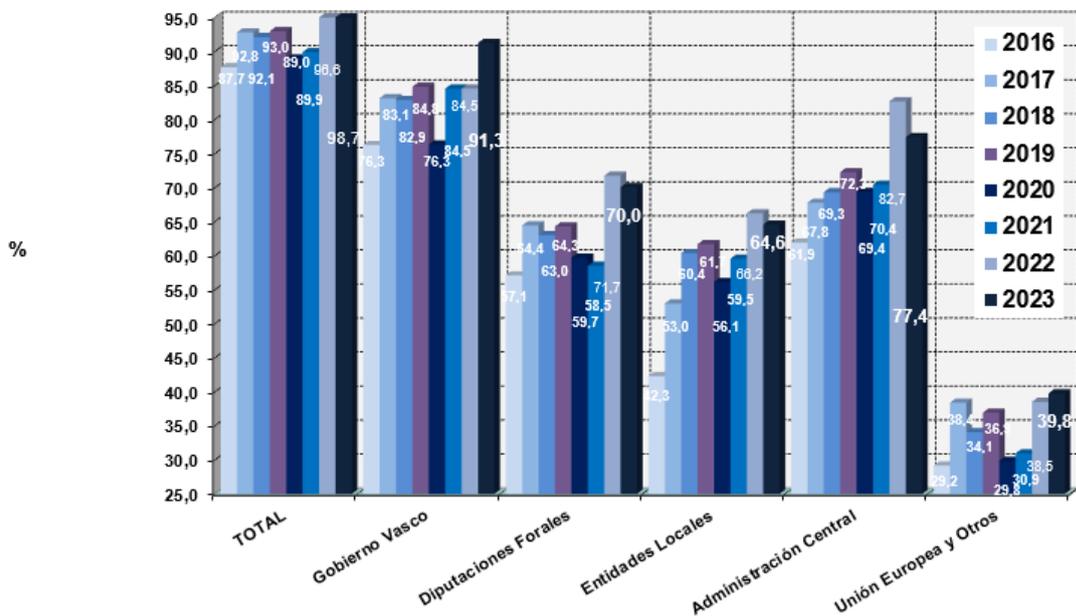
- Administración Central
- Gobierno Vasco
- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos
- Mancomunidades y consorcios
- Agrupaciones de municipios y cuadrillas
- Entidades locales menores
- Organismos Autónomos
- Otras entidades públicas (Parlamento Vasco, Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, Agencia Vasca de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

G.21.a Evolución de los establecimientos de las Administraciones Públicas, total y de 10 o más empleos, y de los que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2022-2023. Δ %



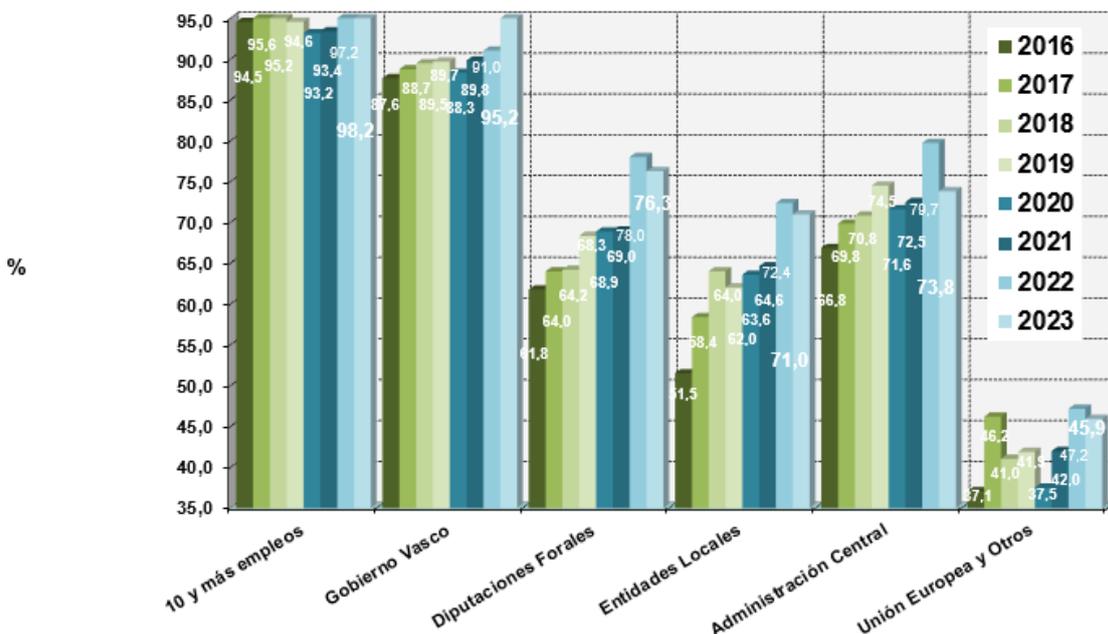
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. ESI - Administración

G.22.a. Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2016-2023.%



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

G.22.b. Establecimientos de las Administraciones Públicas de 10 o más empleos que han utilizado la administración electrónica por tipo de administración y año. C.A. de Euskadi. 2016-2023.%



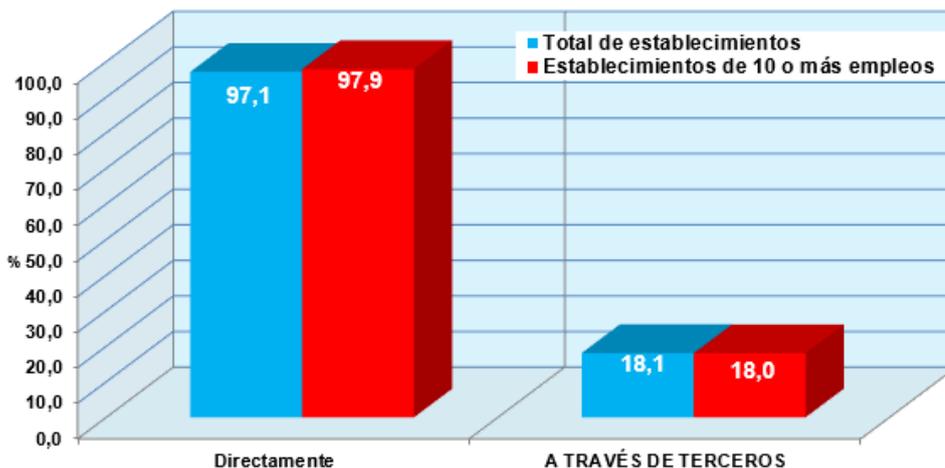
Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información - Administración. ESI - Administración

Disminuye 4,6 puntos el porcentaje de establecimientos que necesitan ayuda de terceros para utilizar la administración electrónica con otras instituciones públicas.

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

El 18,1% de los establecimientos públicos precisaron de ayuda de terceros para realizar una gestión administrativa, valor similar al de los establecimientos de 10 o más empleos (18,0 %).

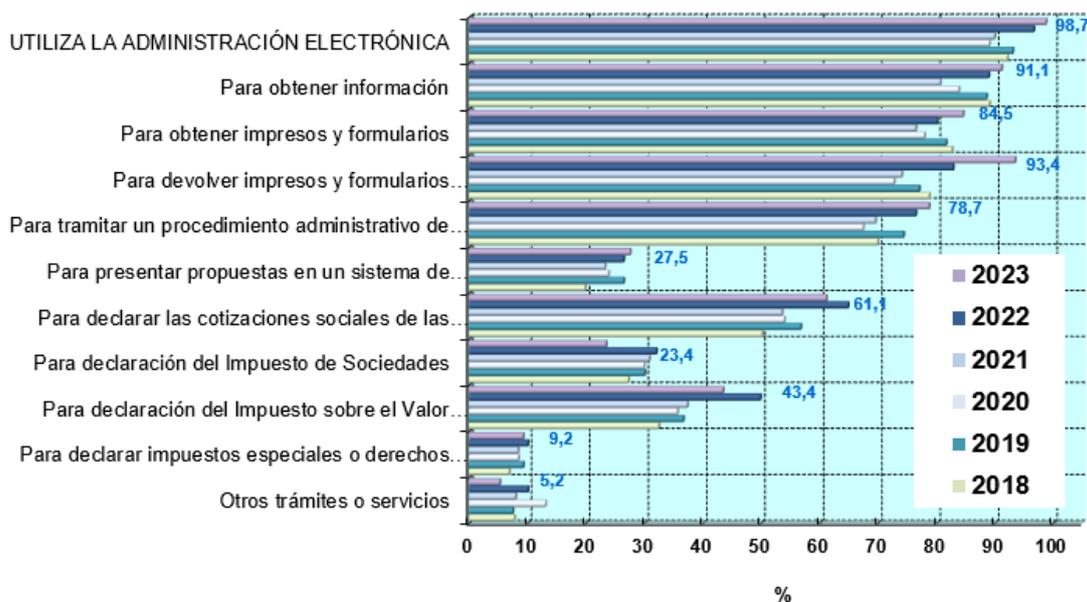
G.25 Establecimientos de las Administraciones Públicas que precisan de trámites electrónicos con las administraciones públicas, ejecutados directamente o a través de terceros. C. A. de Euskadi. 2023.%



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

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

G.24 Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la administración electrónica por tipo de gestiones realizadas en el último año. C.A. de Euskadi. 2018-2023. %



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

En cuanto a la oferta de la e-administración, las más utilizadas por los establecimientos públicos fueron la devolución de impresos y formularios cumplimentados (93,4 %), la búsqueda de información (91,1 %) y obtención de impresos y formularios (84,5 %).

Es precisamente la devolución de impresos y formularios el tipo de gestión que más se ha incrementado (10,6 puntos porcentuales más que en 2022). Resalta también el descenso en 8,6 puntos porcentuales en la tramitación de la declaración de impuestos de sociedades y de 6,4 puntos en la declaración del IVA.

El Gobierno Vasco destaca respecto otras entidades en la devolución de impresos y formularios cumplimentados (87,0 %). En el resto de administraciones, actividad más habitual es la búsqueda de información.

En cuanto a la tramitación electrónica completa, cabe destacar que el 66,6% de las entidades la realiza con el Gobierno Vasco, el 49,8 % con la administración central y el 49,5% con las diputaciones forales, frente al 33,9 % que lo hace con las entidades locales. El mayor incremento entre 2022 y 2023 (7,3 puntos porcentuales) corresponde a la Unión Europea y otras, seguido de las entidades locales (5,1 puntos). En este tipo de tramitación, la administración central es la única que reduce sus cifras (-1,3 puntos).



TAB. 21 Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2017-2023. %

	Total												Gobierno Vasco										Diputaciones Forales									
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	87,7	92,8	92,1	93,0	89,0	89,9	96,6	98,7	76,3	83,1	82,9	84,8	76,3	84,5	84,5	91,3	57,1	64,4	63,0	64,3	59,7	58,5	71,7	70,0	64,4	63,0	64,3	59,7	58,5	71,7	70,0	64,8
Para obtener información	82,2	89,4	89,0	88,5	83,8	80,6	88,9	91,1	72,2	79,3	78,0	78,8	72,7	70,9	78,0	79,5	72,9	49,2	54,5	52,5	45,0	45,6	52,1	52,9	56,7	57,9	56,7	58,0	56,1	51,3	65,2	64,8
Para obtener impresos y formularios	79,2	85,8	82,6	81,6	77,9	76,4	80,1	84,5	67,4	74,5	73,0	72,8	66,0	66,6	70,4	72,9	49,2	54,5	52,5	45,0	45,6	52,1	52,9	56,7	57,9	56,7	58,0	56,1	51,3	65,2	64,8	
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	77,9	79,3	78,7	77,0	72,7	74,0	82,8	93,4	66,3	67,2	69,3	69,1	61,6	68,6	73,7	87,0	46,1	47,8	48,9	48,8	44,5	45,0	53,2	53,7	46,1	47,8	48,9	48,8	44,5	45,0	53,2	53,7
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	64,9	61,5	69,9	74,3	67,4	69,5	76,4	78,7	50,2	51,5	59,5	59,9	55,9	57,7	64,9	66,6	30,8	34,7	37,9	42,5	40,9	40,6	48,8	49,5	30,8	34,7	37,9	42,5	40,9	40,6	48,8	49,5
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	14,0	10,8	19,8	26,3	23,8	23,2	26,4	27,5	10,0	7,1	12,7	17,5	15,0	15,2	18,8	17,4	3,6	3,7	6,8	8,0	6,6	5,6	4,8	4,6	3,6	3,7	6,8	8,0	6,6	5,6	4,8	4,6
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	43,3	50,3	50,1	56,7	53,9	53,5	64,8	61,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	23,8	24,8	27,2	30,0	29,9	30,8	32,0	23,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	5,3	4,9	6,8	9,2	8,4	8,3	10,0	9,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros trámites o servicios	6,5	8,6	7,7	7,4	13,0	7,9	10,0	5,2	2,2	5,6	4,2	3,7	11,2	6,5	7,2	3,7	2,9	2,9	3,5	3,4	2,9	1,8	2,2	2,9	2,9	3,5	3,4	2,9	1,8	2,2	4,5	

TAB. 21 Establecimientos de las Administraciones Públicas que han utilizado la Administración Electrónica por tipo de gestiones según tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2017-2023. % (Cont.)

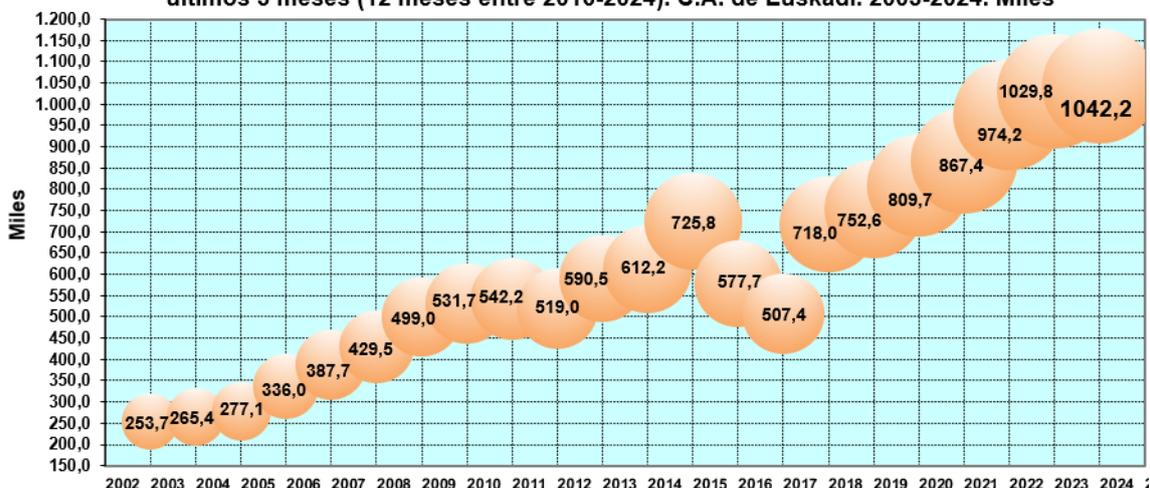
	Entes Locales										Administración Central										Unión Europea y otras											
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
UTILIZA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	42,3	53,0	60,4	61,7	56,1	59,5	66,2	64,5	61,9	67,8	69,3	72,3	69,4	70,4	82,7	77,4	29,2	38,4	34,1	36,9	29,8	30,9	38,5	39,8	38,4	34,1	36,9	29,8	30,9	38,5	39,8	38,3
Para obtener información	33,9	43,0	54,9	57,7	52,9	54,8	61,7	59,7	46,4	55,3	53,9	57,1	53,7	53,5	61,8	61,7	24,9	31,5	26,9	31,3	24,7	25,3	36,0	38,3	24,9	31,5	26,9	31,3	24,7	25,3	36,0	38,3
Para obtener impresos y formularios	30,3	36,9	41,6	45,5	38,5	42,9	46,5	46,8	41,7	47,2	44,9	48,1	47,0	46,0	55,6	54,0	19,5	25,4	24,6	25,4	19,7	19,7	30,6	29,2	19,5	25,4	24,6	25,4	19,7	19,7	30,6	29,2
Para devolver impresos y formularios cumplimentados	25,3	29,3	35,0	39,3	35,9	42,9	47,4	47,3	36,5	42,4	42,6	45,1	44,9	44,9	55,5	54,9	16,7	20,5	19,9	22,6	17,4	19,6	28,7	31,4	16,7	20,5	19,9	22,6	17,4	19,6	28,7	31,4
Para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica	12,9	16,9	20,5	22,8	22,5	27,8	28,8	33,9	29,1	32,7	34,7	38,4	39,7	37,8	51,1	49,8	8,8	14,8	16,2	16,7	14,0	14,6	12,6	19,9	8,8	14,8	16,2	16,7	14,0	14,6	12,6	19,9
Para presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	1,0	1,3	4,8	5,0	3,8	4,4	4,0	3,8	3,4	3,1	9,0	12,0	11,9	8,0	10,1	14,1	1,8	1,1	4,6	5,0	4,1	2,9	2,5	2,9	1,8	1,1	4,6	5,0	4,1	2,9	2,5	2,9
Para declarar las cotizaciones sociales de las personas empleadas	-	-	-	-	-	-	-	-	42,3	48,4	49,3	56,3	53,7	53,5	64,3	60,8	1,4	1,9	0,2	1,5	0,6	0,7	0,8	0,4	1,4	1,9	0,2	1,5	0,6	0,7	0,8	0,4
Para declaración del impuesto sobre el valor añadido (IVA)	-	-	-	-	-	-	-	-	3,4	2,1	3,6	6,0	8,2	6,8	7,9	8,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,2
Para declarar impuestos especiales o derechos de aduana	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2	1,5	4,1	5,7	6,3	6,4	6,8	7,7	0,2	0,0	0,1	0,3	0,0	0,0	0,2	0,2	0,2	0,0	0,1	0,3	0,0	0,0	0,2	0,2
Otros trámites o servicios	0,1	0,0	2,7	2,8	3,2	4,1	0,4	3,1	3,0	4,0	3,8	3,3	3,6	4,3	5,2	3,8	0,5	0,3	0,6	0,7	0,5	0,3	1,2	0,7	0,5	0,3	0,6	0,7	0,5	0,3	1,2	0,7

4. e-Administración y personas

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

Un total de 1.042.200 personas de 16 a 74 años residentes en la C.A. de Euskadi, el 64 %, utilizó en los últimos 12 meses (entre el primer trimestre de del 2023 y el primer trimestre del 2024) algún recurso de las administraciones para interactuar con la ciudadanía.

G.6 Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica en los últimos 3 meses (12 meses entre 2016-2024). C.A. de Euskadi. 2003-2024. Miles



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

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

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

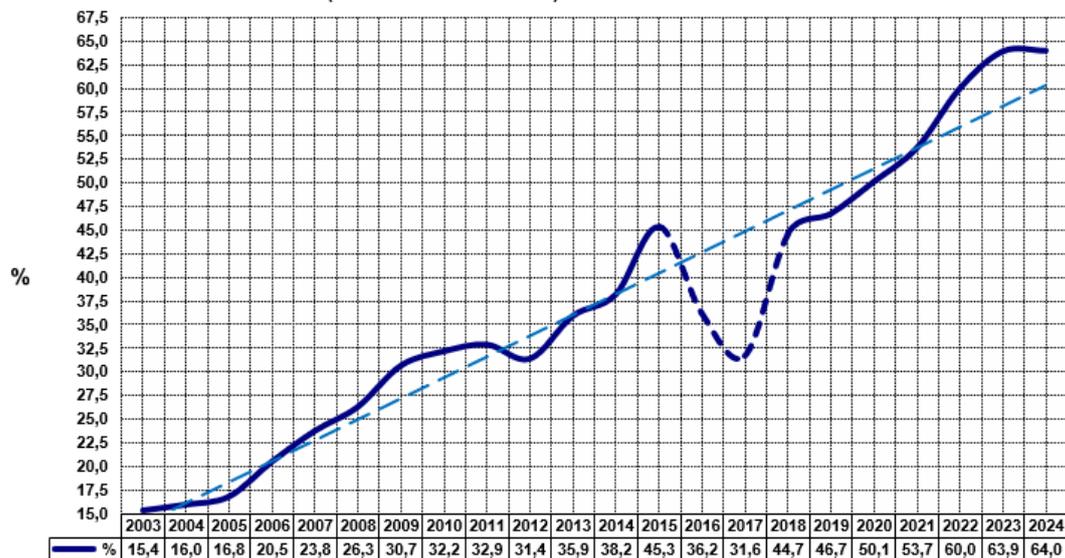
Las caídas de población usuaria que se aprecian en los años 2016 y 2017 vienen explicada por variaciones metodológicas de las muestras, por lo que no debenser tenidas en cuenta

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

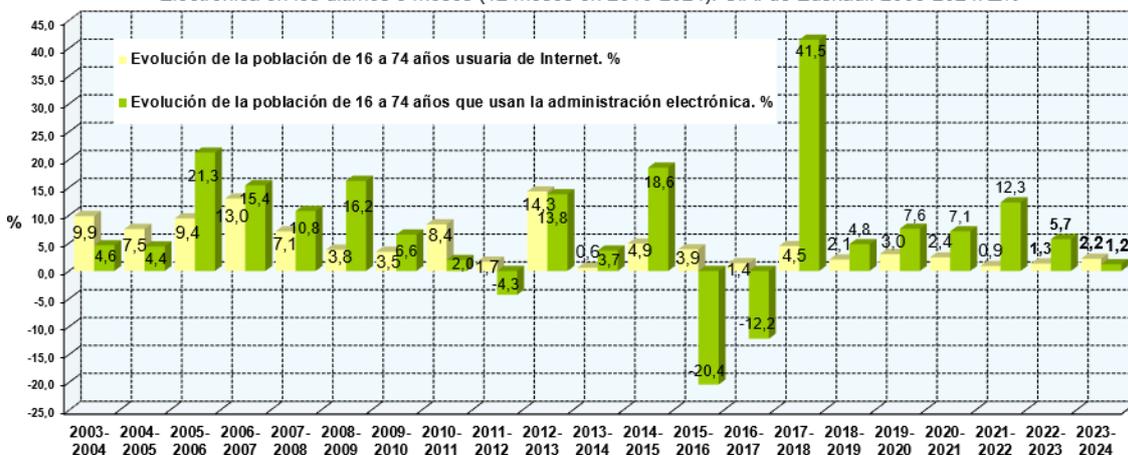
Entre 2019 y 2024 el crecimiento de cifras absolutas fue de 289.600 personas usuarias de la e-Administración. Mientras que el número de internautas aumentaba un 10,3%, el de personas usuarias de la administración electrónica lo hacía en un 38,5%.

En el último año, el incremento total de la e-Administración fue de 12.400 usuarios. El número de internautas creció un 2,2 % y el de usuarios de la administración electrónica un 1,2 %.

G.7 Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica los últimos 3 meses (12 meses en 2016-2024). C.A. de Euskadi. 2003-2024. %



G.8 Evolución de la población de 16 a 74 años usuaria de Internet y de la que ha usado la Administración Electrónica en los últimos 3 meses (12 meses en 2016-2024). C.A. de Euskadi. 2003-2024. Δ%



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

Teniendo en cuenta el sexo y si se calcula la brecha sobre la diferencia de los porcentajes de internautas o de población usuaria de administración electrónicasobre el total de hombres y mujeres respectivamente, a pesar de constatarse periodos de fuertes fluctuaciones, entre 2006 y 2016, se aprecia una lenta y clara tendencia a la disminución de esa brecha. Desde el año 2017 el numero de mujeres ha ido incrementandose sobre el de hombres, hasta alcanzar en 2024 una diferencia absoluta de 40.100 mujeres internautas más.

En cuanto al uso de la administración electrónica, debido a diversas circunstancias, desde el inicio de la serie de datos hasta 2017 la brecha de género era algo más de 2 puntos negativos en perjuicio de las mujeres. En 2018 las tasas de usuarias y usuarios muestran una tendencia a igualarse y a

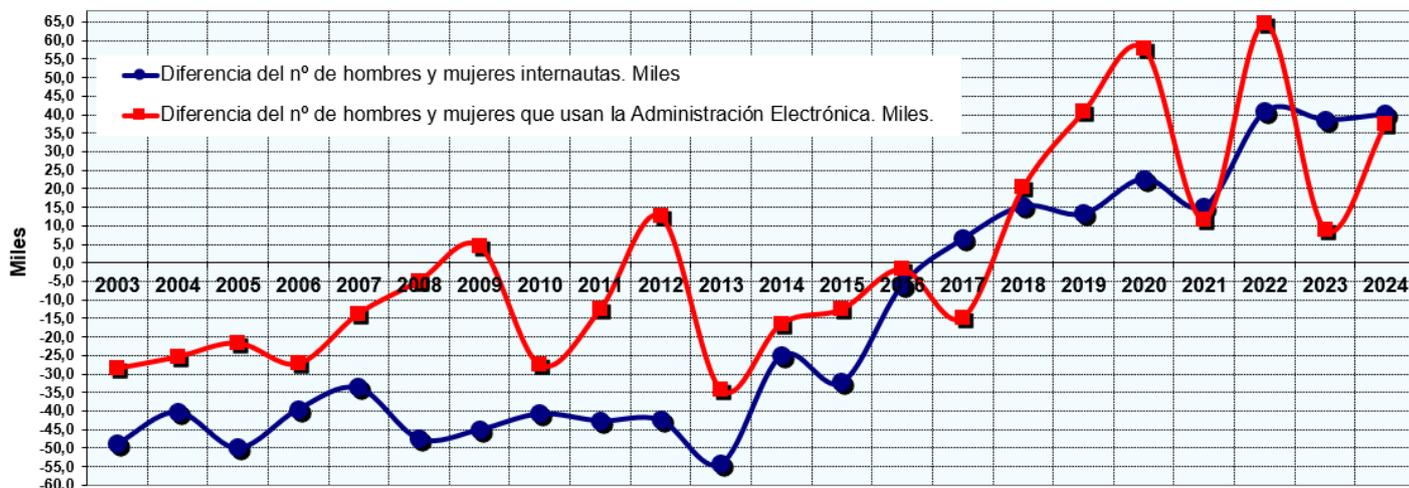
partir de 2019, las mujeres han aumentado en el uso de la administración electrónica situándose este año 1,8 puntos por encima de los hombres.

G.12.a Brecha de género de la población 16-74 años internauta y que utiliza la administración electrónica. Tendencias. C.A. de Euskadi. 2003-2024. p.p.



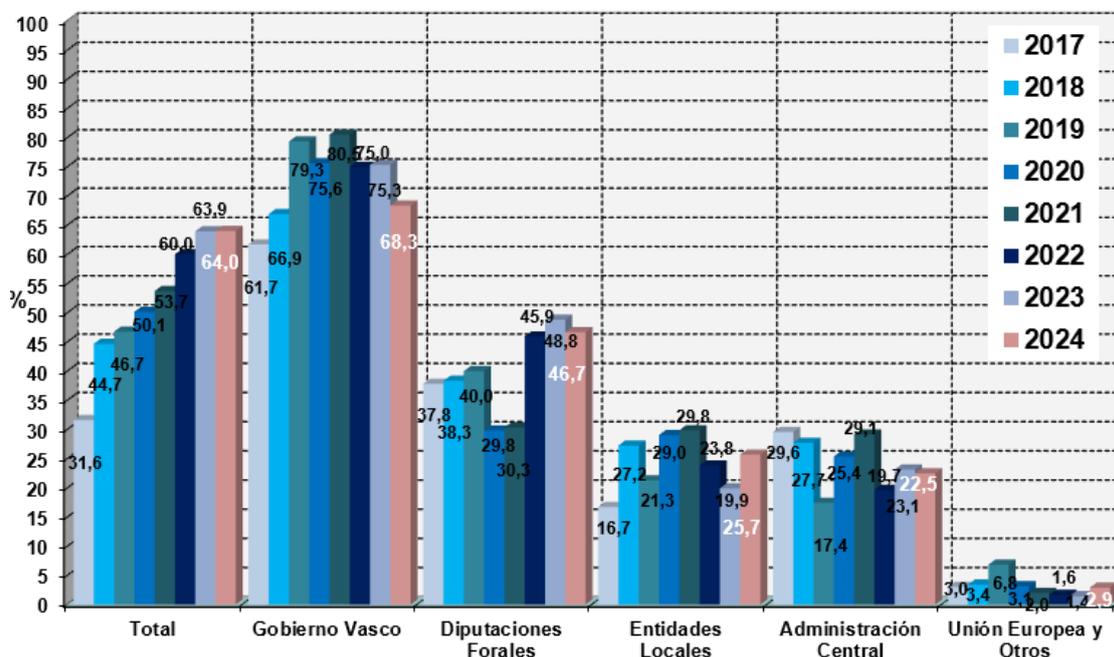
Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias - ESIF

G.12.b Diferencia del número de personas por sexo de 16 a 74 años internautas o que usan la Administración Electrónica. C.A. de Euskadi. 2003-2024. Miles.



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

G.1.2.3. Población de 16 a 74 años que ha utilizado la Administración Electrónica en los últimos doce meses por tipo de administración. C.A. de Euskadi. 2017-2024. %



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

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

Se puede afirmar que en 2024 tres de cada cuatro personas que utilizan la eAdministración, el 68,3%, lo hacen con el Gobierno Vasco y su entorno institucional, lo que representa 712.200 personas, contando 7.000 personas menos que en 2023.

Las diputaciones forales obtienen un 46,7% y 486.200 usuarios y usuarias.

Las entidades locales alcanzan el 25,7%, con 267.600 personas que relacionan electrónicamente con ellas.

La administración central agrupa el 22,5% de personas usuarias de la eAdministración con 234.200 personas detrás de ese porcentaje.

La Unión Europea y otras administraciones públicas se quedan en un 2,9% y 30.200 personas usuarias.

El 5,2 % de la población que envió formularios a alguna administración pública de la C.A. de Euskadi a través de Internet lo hizo a través de terceras personas, 0,9 puntos porcentuales más que en 2023.

G.14 Población de 16-74 usuaria de internet (12 últimos meses), según uso directo o a través de terceros de la Administración Electrónica (envío de formularios).
C.A. de Euskadi. 2020-2024. %



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

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

Por un lado, cabe subrayar que en 2024 el 11,8% del total de menciones (a todo tipo de sitios Web) corresponden a portales públicos de cualquier administración. No se ha registrado apenas variación respecto al año anterior.⁷

Tres de cada cuatro menciones a portales públicos de cualquier ámbito espacial, el 86,3 %, corresponden a administraciones vascas y al sector público; 10,9 puntos porcentuales más que el año anterior.

En términos generales, si se tienen en cuenta únicamente las menciones a páginas Web de las Administraciones y del Sector Público de la C.A. de Euskadi, se observa que el 69,6 % corresponden a páginas Web de la Administración General de la C.A. de Euskadi, sus Organismos Autónomos y Sociedades Públicas, 7,9 puntos porcentuales menos que el año anterior. De esta cifra, el 57,7 % corresponde a portales asociados al Gobierno Vasco.

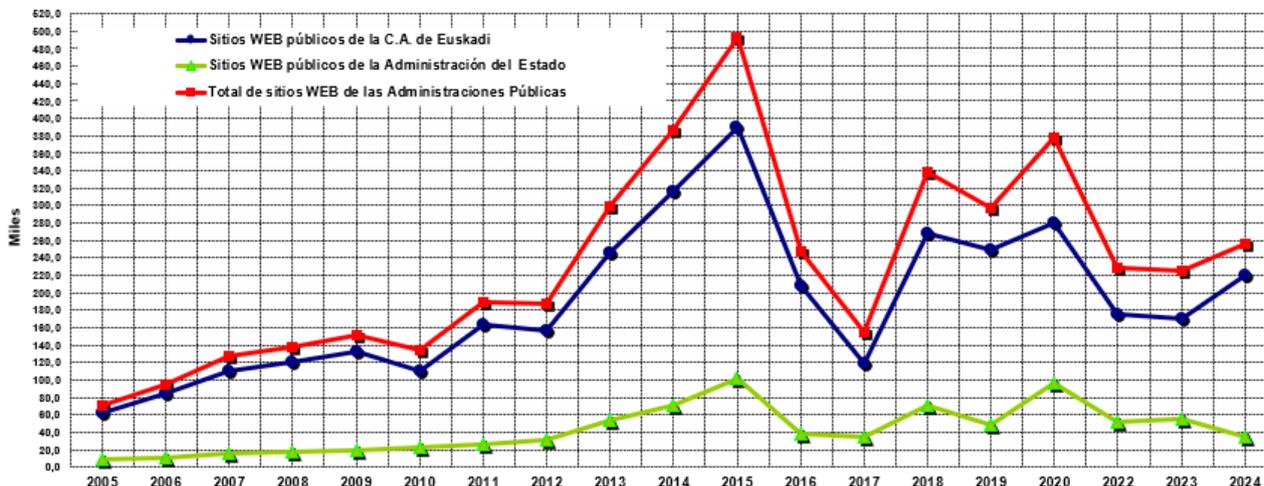
El 11 % de las menciones a portales públicos de la C.A. de Euskadi corresponden a portales de las Diputaciones Forales, el 6 % a los municipios y el 10,7 % a la Universidad pública (UPV/EHU).

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

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

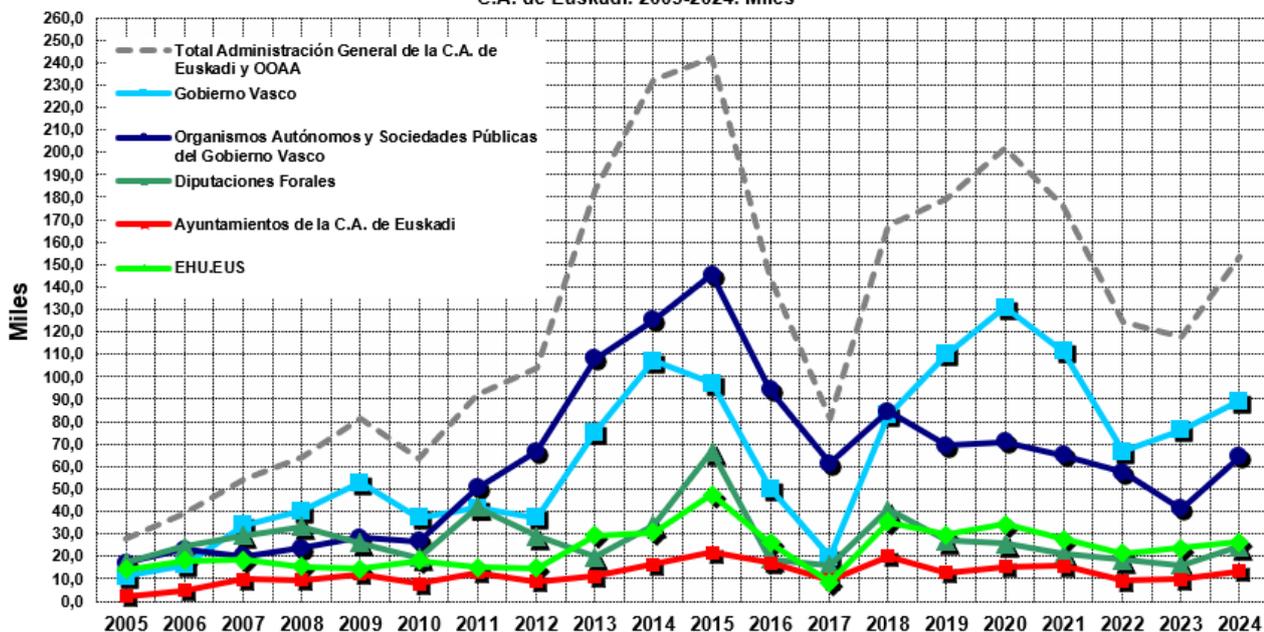
Respecto a 2023, en terminos absolutos, las menciones a portales del Gobierno Vasco se incrementan un 17,5% y un 57,5% las referencias a organismos autónomos y sociedades públicas. Las menciones a sitios web de las diputaciones forales aumentan un 51,6%.

G.9 Menciones de sitios WEBS públicos por tipo de administración de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2024. Miles.



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

G.10 Menciones de sitios WEB de la administración de la C.A. de Euskadi de la población de 16 a 74 años. C.A. de Euskadi. 2005-2024. Miles



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



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

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. [GLOSARIO DE CONCEPTOS DE E-ADMINISTRACIÓN](#)

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. [ESTADÍSTICA ESPECÍFICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS](#)

GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO. [BARÓMETRO DE LA E-ADMINISTRACIÓN. BEA](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. FAMILIAS. ESIF](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN- EMPRESAS. ESIE](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN. IGIA](#)

[EUSTAT. ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN SECTOR PRIMARIO.](#)

[OTRAS FUENTES](#)