



COMISIÓN EUROPEA

COMUNICADO DE PRENSA

Bruselas, 28 de mayo de 2013

## **Pese a la mejora de la administración pública electrónica, los ciudadanos piden más**

Actualmente, casi la mitad de los ciudadanos de la UE (el 46 %) recurre a Internet para buscar trabajo, utilizar bibliotecas públicas, rellenar la declaración de la renta, declarar un nacimiento, solicitar el pasaporte o utilizar otros servicios de la administración pública electrónica. El 80 % de los ciudadanos dicen ganar tiempo, el 76 % aprecian la flexibilidad y el 62 % dicen ahorrar dinero. Sin embargo, estos usuarios se muestran más satisfechos de los servicios bancarios en línea (con una puntuación de 8,5 en una escala de 0 a 10) y de las compras en línea (7,6) que de los servicios públicos en línea (6,5).

Neelie Kroes, Vicepresidenta de la Comisión, ha respondido lo siguiente a los resultados: *«Esta tendencia de la administración pública electrónica en Europa es prometedora. Sin embargo, si los usuarios están más satisfechos de los servicios bancarios en línea que de los servicios públicos en línea, ello demuestra que las administraciones públicas deben mejorar el diseño de sus servicios de administración pública electrónica en función de las necesidades del usuario y debemos, además, intentar que la administración pública electrónica funcione mejor a nivel transnacional.»*

La Agenda Digital para Europa tiene como objetivo aumentar la utilización de los servicios de la administración pública electrónica al 50 % de los ciudadanos de la UE de aquí a 2015.

El estudio de evaluación de la administración pública electrónica de 2013 ([eGovernment Benchmark 2012 study](#)), relativo a 28 000 usuarios de Internet en 32 países, llega a las principales conclusiones siguientes:

- Los servicios más utilizados son la declaración de la renta (el 73 % de los usuarios la realiza por Internet), el cambio de dirección (el 57 %), la inscripción en la enseñanza superior o la solicitud de becas (el 56 %).
- Mientras que el 54 % de los encuestados prefiere aún el contacto personal u otros cauces tradicionales, al menos el 30 % de ellos indican que recurrirían a servicios de administración pública electrónica de forma periódica si se prestasen servicios más pertinentes.
- El 47 % de los usuarios de la administración pública electrónica obtuvo plena satisfacción de los servicios en línea y el 46 % solo obtuvo satisfacción parcial.

El informe señala también que es preciso mejorar los servicios en línea en lo que atañe a importantes acontecimientos vitales tales como perder su empleo o encontrar trabajo, crear una empresa o matricularse.

- En el caso de las personas que residen en su propio país, más de la mitad, por término medio, de los trámites administrativos relativos a estos acontecimientos vitales pueden realizarse por Internet. Los sitios web facilitan información sobre los trámites restantes. Sin embargo, son necesarias una mayor transparencia e interacción con los usuarios para facilitar la utilización de los servicios en línea.
- La situación es menos halagüeña en el caso de los casi dos millones de personas que se trasladan a otro Estado miembro de la UE. Si bien la mayoría de los Estados miembros facilitan información sobre las posibilidades que ofrecen a ciudadanos extranjeros de estudiar o crear una empresa en su territorio, son escasas las posibilidades de realizar los trámites por Internet. Solo nueve Estados miembros permiten a los ciudadanos de otro Estado miembro de la UE matricularse por Internet y solo 17 países les permiten realizar de este modo algunos trámites previos a la creación de una empresa.

## Contexto

Estas y otras cuestiones serán debatidas por altos representantes de países de la UE y países terceros (incluidos países en desarrollo) en la conferencia titulada «Ser líder en el desarrollo de la administración pública electrónica» que se celebrará en Helsinki del 28 al 30 de mayo.

Se trata del décimo informe de evaluación de la administración pública electrónica desde 2001. Este año la encuesta se centra en la situación existente en los 27 Estados miembros de la UE, más Croacia, Islandia, Noruega, Suiza y Turquía. El informe analiza por primera vez tanto la oferta como la demanda de servicios de la administración pública electrónica, incluida una encuesta sobre los usuarios. También analiza la facilidad de utilización, la transparencia y los factores de capacitación clave. Por último, el informe realiza una evaluación de los servicios en línea relativos a tres acontecimientos vitales importantes: perder o encontrar un empleo, crear una empresa y realizar estudios.

La Comisión y las autoridades públicas de los Estados miembros colaboran desde diciembre de 2010 para ampliar y mejorar los servicios que ofrecen a través de Internet. El [Plan de acción sobre administración electrónica](#) establece cuarenta medidas específicas para permitir a los ciudadanos y las empresas efectuar una serie de trámites a través de Internet (véase [IP/10/1718](#)). La Comisión está evaluando actualmente los avances registrados y presentará el informe correspondiente a finales de 2013.

La Comisión se ha comprometido a apoyar el desarrollo y la utilización de servicios públicos en línea que funcionen a nivel transnacional. Concretamente, ha contribuido a la financiación de [proyectos piloto a gran escala](#) destinados a conectar a los distintos sistemas nacionales en línea entre ellos y a asentar las bases de servicios públicos europeos transfronterizos. Se sigue trabajando en los proyectos relativos a la identificación electrónica (STORK 2.0), la salud en línea (epSOS) y la justicia en línea (e-CODEX). Algunos proyectos anteriores relativos a los servicios en línea a las empresas (SPOCS) y a la contratación pública electrónica (PEPPOL, actualmente «Open PEPPOL ASBL») han sido llevados a cabo de forma satisfactoria. La Comisión se propone seguir apoyando el desarrollo de infraestructuras de servicios digitales interconectados, como la identificación electrónica y la contratación pública electrónica, en los años 2014-2020, a través del nuevo Mecanismo denominado «Conectar Europa».

Al mismo tiempo, las normas de la UE sobre la identificación , autenticación y firmas electrónicas propuestas el año pasado ([IP/12/558](#)) tienen como objetivo garantizar que las personas y las empresas puedan utilizar su identidad electrónica nacional para acceder a los servicios públicos en línea de otros Estados miembros de la UE. También crearán un mercado interior de firmas electrónicas y servicios de confianza en línea correspondientes.

## **Enlaces de interés**

[Informe completo y análisis por países](#)

[Revista Build Connect Grow sobre proyectos piloto a gran escala](#)

[@EU\\_eGov](#)

[Sitio web de la Agenda Digital](#)

[Sitio web de Neelie Kroes](#)

Neelie Kroes en [Twitter](#)

Personas de contacto:

[Ryan Heath](#) (+32 2 296 17 16), Twitter: [@RyanHeathEU](#)

[Linda Cain](#) (+32 2 299 90 19)