

**A Administración electrónica na
Administración pública de Galicia
Principais indicadores**

2017

XUNTA DE GALICIA



Contido

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA	6
1.1. Oferta.....	8
1.2. Demanda.....	13
1.3. Xestións electrónicas coa Administración	17
PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS.....	21
OPEN DATA	25
USO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	28
CONCLUSIÓN.....	33

Edita: Xunta de Galicia
Presidencia
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Lugar: Santiago de Compostela
Ano: 2017

Este documento distribúese baixo licenza Creative Commons 3.0.
Recoñecemento – Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.gl>

INTRODUCCIÓN

O Plan de Administración e Goberno Dixitais Horizonte 2020, aprobado no 2016, dá continuidade ao Plan de Modernización da Administración pública no relativo á implementación de iniciativas que fomenten o uso da administración electrónica por parte da cidadanía e no desenvolvemento dos desafíos propostos na Axenda Dixital para Galicia neste eido.

A sede electrónica da Xunta de Galicia (<https://sede.xunta.gal>) ofrece aos diferentes colectivos a posibilidade de relacionarse por medios electrónicos na Administración xeral e no sector público autonómico de Galicia para presentar solicitudes, escritos e comunicacións relativas aos diferentes procedementos administrativos habilitados. Constitúe unha mellora substancial na calidade do servizo, operativo 24 horas ao día os 365 días do ano.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), como organismo autonómico encargado da xestión das tecnoloxías da información e as comunicacións na administración autonómica, ten entre as súas misións servir de instrumento estratéxico para impulsar a modernización da Xunta de Galicia, empregando as TIC para incrementar a comunicación Administración-sociedade.

O obxectivo é acadar unha mellora continua nas relacións cos axentes sociais a través da transparencia, consolidando a sede electrónica como un portelo único que facilite e simplifique os procedementos administrativos cara a unha Administración máis eficaz e eficiente, adaptada ás necesidades da sociedade 4.0.

A Amtega presenta a través deste informe a evolución da e-Administración en Galicia a 31 de decembro de 2016, expresado en termos do crecemento experimentado nos últimos anos respecto dos principais indicadores de oferta –procedementos dispoñibles na sede- e de demanda –uso que os diferentes colectivos fan da administración electrónica-.



1.244 procedementos (93,9 % do total) xa poden iniciarse de maneira electrónica, un aumento do 15,8 % respecto ao ano 2015.

89.876 presentacións foron realizadas de xeito telemático a través da canle sede electrónica.

2,6 millóns de consultas de interoperabilidade, eliminando a petición de documentación á cidadanía.

Aumentou nun **9,8%** o número de empregados públicos con certificado electrónico.

1.

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA



A Administración pública galega está a facer un esforzo para establecer unha base sólida, estruturada e organizada que permita potenciar o desenvolvemento dos servizos da administración electrónica tanto na propia Administración como na relación coa cidadanía ou o tecido empresarial.



<https://sede.xunta.gal>
**é o portal que da
acceso ao conxunto
de procedementos e
servizos da
Administración
galega**

Ao longo de 2016 impulsouse a xestión electrónica da actividade administrativa e da relación co cidadán mediante unha serie de actuacións de consolidación e evolución dos sistemas existentes, ampliando a oferta de servizos na sede electrónica, incluíndo novos procedementos e novos trámites, e implantando melloras para facilitar o uso desta canle.

A sede electrónica da Xunta de Galicia, -accesible a través da dirección electrónica <https://sede.xunta.gal>, constitúe o medio para dar cumprimento ao dereito que ten a cidadanía para comunicarse coas Administracións públicas por medios electrónicos.

Entre estes servizos atópanse a iniciación de trámites, a consulta do estado de expedientes ou a comprobación do Código de Verificación Electrónica dos documentos (CVE). Así mesmo, ofrece tamén información relacionada co seu funcionamento e outras utilidades que permiten facer unha mellor utilización do que ofrece (descargas, consultas, suxestións e queixas...).



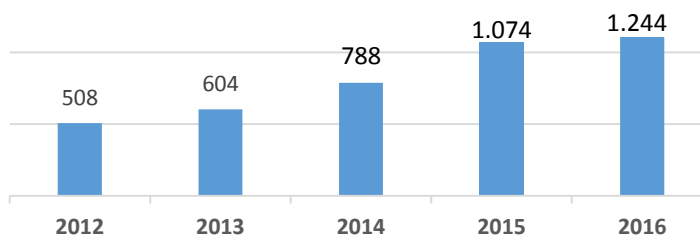
Desde a sede electrónica, quen así o requira, pode interactuar, cos órganos da Administración xeral da Xunta de Galicia por medios electrónicos durante todos os días do ano e as 24 horas do día, para a presentación de solicitudes, escritos e comunicacións relativas aos diferentes procedementos administrativos, ou para consultar o estado dos seus expedientes.

Tamén poderá atopar na sede electrónica información sobre todos os procedementos e servizos da Xunta de Galicia a través da [Guía de Procedementos e servizos](#).

Nesta Guía atópase unha relación dos distintos procedementos e servizos postos a disposición pola Xunta de Galicia para a cidadanía, as empresas e os empregados públicos, con indicación dos prazos de resolución, do sentido do silencio, de cales non poden ser tramitados electronicamente en todo, ou só en parte, así como a normativa aplicable e mailos formularios normalizados que deben utilizarse, en cada caso, para iniciar os procedementos administrativos ou solicitar a prestación de servizos.

No ano 2016 habilitáronse 170 novos procedementos á canle electrónica, acadando un total de 1.244 aqueles que poden iniciarse de maneira electrónica.

Gráfico 1. Evolución do nº total de procedementos que

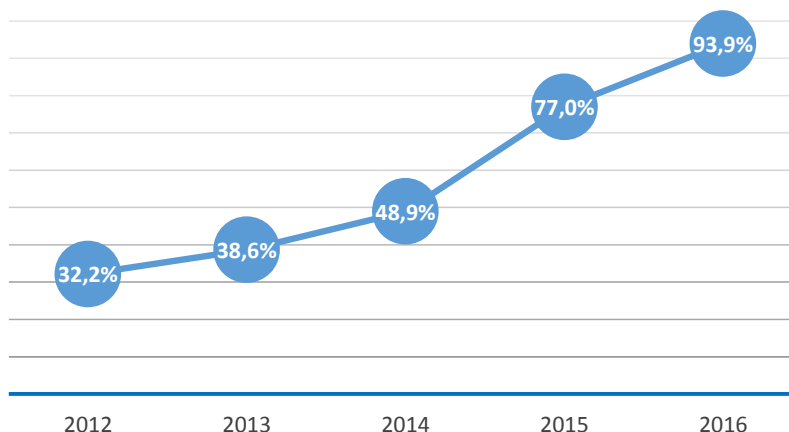


1.1. Oferta

O avance na transformación da Administración para adaptala ás esixencias e necesidades do contexto dixital é un reto constante dentro da Administración xeral e do sector público de Galicia.

Co 93,9% dos procedementos administrativos dispoñibles para a súa tramitación electrónica, a sede electrónica co 83,8% consolídase como a canle de acceso de referencia aos servizos públicos dixitais, mentres que o 10,1% dispoñen doutras canles electrónicas distintas da sede.

Gráfico 2. Evolución do % total de procedementos que poden iniciarse de maneira electrónica



Fonte: AMTEGA



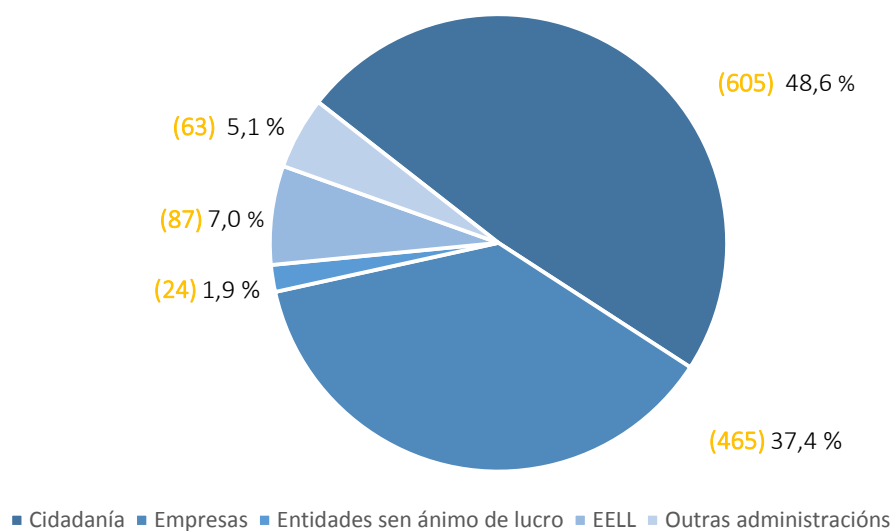
**A xestión
electrónica
permite reducir
as cargas
administrativas**

Os procedementos dispoñibles na sede electrónica oriéntanse a realizar unha mellor xestión das demandas da cidadanía, as empresas e mesmo da propia administración co fin de conseguir unha maior adaptación ás novas tecnoloxías.



**O 86% dos
procedementos
diríxense á
cidadanía e ás
empresas**

Gráfico 3. eProcedementos segundo colectivo e perfil



Fonte: AMTEGA

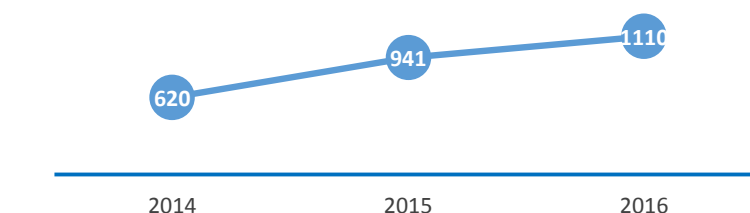


**O número de
procedementos
que se poden
iniciar desde a
sede
electrónica
aumentou un
51,8% no último
ano**

INICIO DE PROCEDEMENTOS

No ano 2016 resultaba posible iniciar 1.110 procedementos desde a sede electrónica da Xunta de Galicia, incrementándose en 169 respecto ao ano 2015. Supón un incremento do 18%.

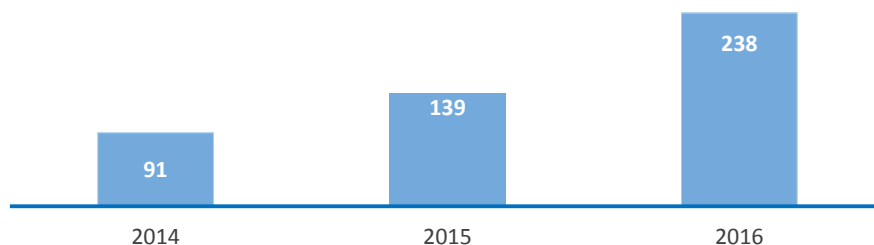
Gráfico 4. Nº de procedementos que se inician na sede electrónica



Fonte: AMTEGA

Naqueles procedementos que teñen como destinatarios as entidades locais e persoas xurídicas estableceuse a obriga de utilizar a sede electrónica como única canle para a presentación de solicitudes. Esta medida permitiu potenciar o seu uso e incrementar o volume de procedementos de tramitación electrónica obrigatoria nun 71,2% respecto ao ano 2015.

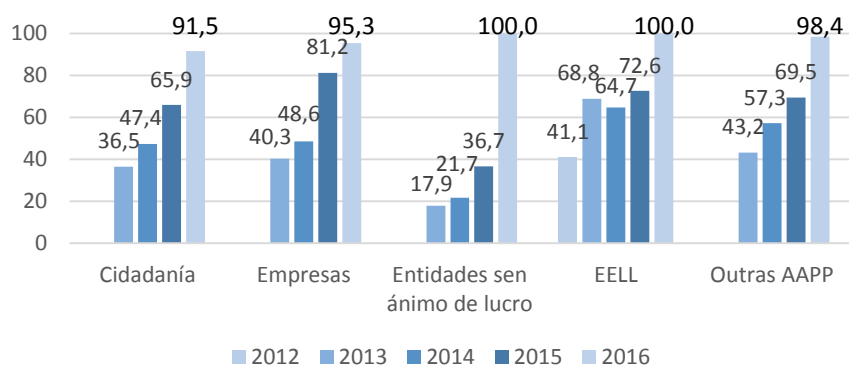
Gráfico 5. Nº procedementos con presentación electrónica obrigatoria



Fonte: AMTEGA

O sector empresarial é un dos ámbitos obxectivo para a consolidación da administración electrónica, experimentando o maior aumento rexistrado entre as distintas tipoloxías de destinatarios da sede electrónica.

Gráfico 6. Evolución da porcentaxe de procedementos con presentación electrónica segundo os seus destinatarios



Fonte: AMTEGA

O impulso da relación telemática co sector empresarial, traduciuse nun incremento do 25,5% na porcentaxe de procedementos con presentación electrónica; o seu fin principal é a simplificación dos procedementos administrativos en relación coa Xunta de Galicia e a extensión da sede electrónica cara a un modelo de portelo único empresarial que facilite ás empresas as súas relacións coa Administración pública.



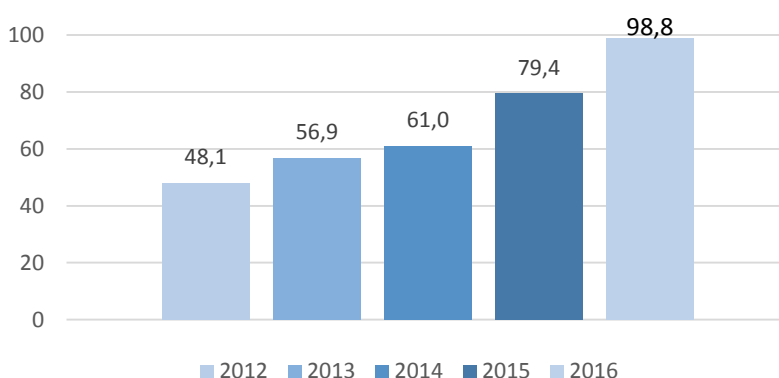
AXUDAS E SUBVENCIÓNS



A porcentaxe de axudas e subvencións que poden tramitarse de maneira electrónica é do 98,8 %

As axudas e subvencións seguen a ser o tipo de procedemento cunha maior implantación dentro da sede electrónica, cun total de 433 procedementos que se poden iniciar ou tramitar de maneira electrónica. Deste xeito, é posible tramitar electronicamente o 98,8% do total de procedementos desta tipoloxía.

Gráfico 7. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden iniciarse por vía electrónica



Fonte: AMTEGA

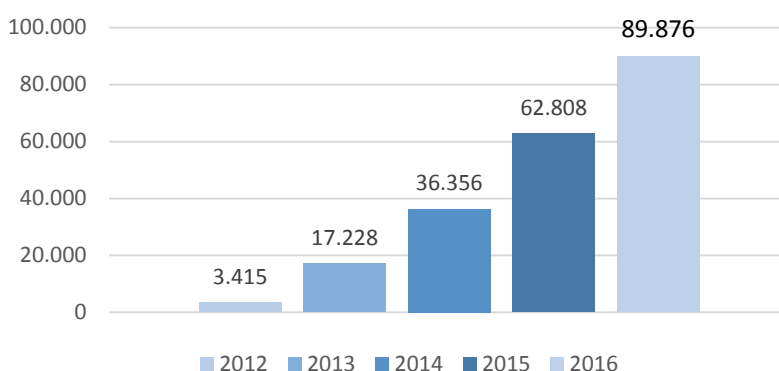
Este incremento na porcentaxe de procedementos telemáticos, pretende propiciar a consolidación da administración electrónica dentro da Administración pública no relativo á tramitación deste tipo de procedementos, simplificándoos e reducindo así a súa carga administrativa.

1.2. Demanda

O impulso na oferta de servizos tivo tamén a súa contrapartida no lado da demanda. Ao longo de 2016 iniciáronse un total de 89.876 expedientes en sede electrónica, o que supón un incremento do 43,1% respecto aos iniciados en 2015.

Os expedientes iniciados en sede electrónica aumentaron un 43,1% no último ano

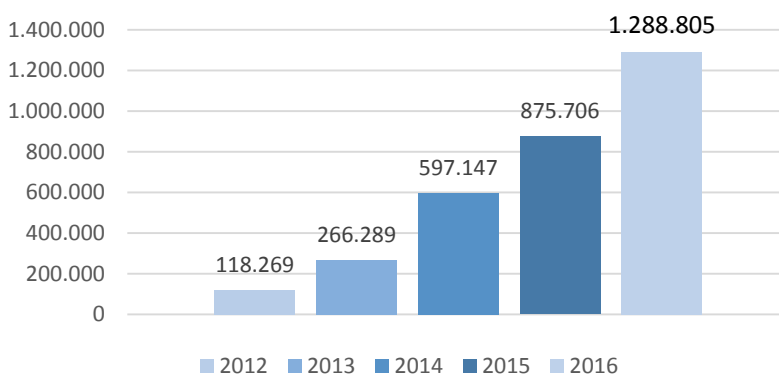
Gráfico 8. Evolución de expedientes iniciados en sede electrónica



Fonte: AMTEGA

No mesmo ano, o número de visitas na páxina sede.xunta.gal foi de 1.288.805, cunha media mensual de visitantes distintos de 49.344.

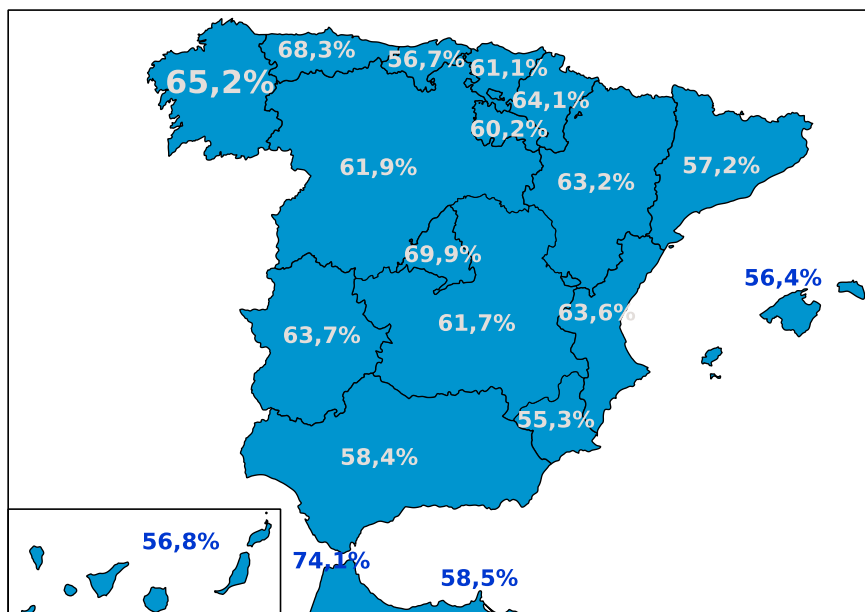
Gráfico 9. Evolución do número de visitas na páxina sede.xunta.gal



Fonte: AMTEGA

Galicia é unha das Comunidades Autónomas con maior índice de uso da Administración electrónica, situándose no cuarto posto en canto a interacción coas administracións ou servizos públicos por Internet, por motivos particulares, nos últimos 12 meses:

Mapa 1. Interacción coas administracións ou servizos públicos por Internet, por motivos particulares, nos últimos 12 meses



FONTE: INE 2016.

Os usuarios que comezan a relacionarse coa Administración a través de medios electrónicos perciben unha maior transparencia e control sobre o estado de tramitación de calquera procedemento iniciado, advertindo, sen dúbida, unha mellora substancial na calidade do servizo que a Administración lle presta.

No ano 2014 finalizouse a implantación do sistema de información de rexistro Aires, creándose así o Sistema Único de Rexistro, que tras dous anos de vixencia -2015 e 2016- obtivo os seguintes resultados:

Táboa 1. Entradas no sistema único de rexistro. Xeral e Electrónico

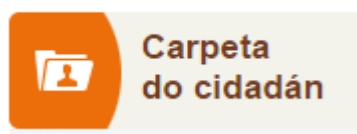
	2015	2016
TOTAL MOVEMENTOS ENTRADA	2.650.109	3.328.794
REXISTRO XERAL	1.914.716	1.953.712
REXISTRO ELECTRÓNICO	735.393	1.375.082
% DE ENTRADAS ELECTRÓNICAS EN RELACIÓN CO TOTAL	27,70%	41,30%

Fonte: AMTEGA

CARPETA DO CIDADÁN

A Carpeta do cidadán dispoñible na [sede electrónica](#) da Xunta de Galicia ofrece, entre outros servizos, información personalizada aos cidadáns e empresas do estado de tramitación dos expedientes que teñan abertos coa Administración autonómica, a posibilidade de realizar distintos trámites administrativos, así como o acceso aos documentos presentados. Actualmente a Carpeta do cidadán permite:

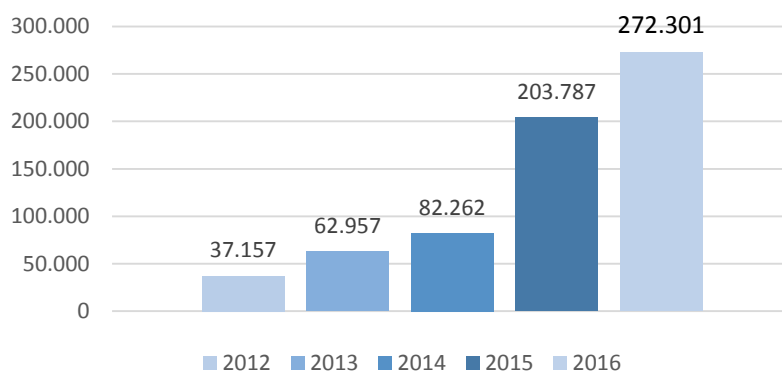
- Consultar o estado dos expedientes iniciados ante a Xunta de Galicia.
- Realizar trámites administrativos posteriores á presentación de solicitudes, tales como presentar emendas, modificar solicitudes, achegar documentación ou presentar alegacións ou recursos.
- Obter copia das solicitudes, documentos ou xustificantes de rexistro da presentación
- Retomar e finalizar borradores de solicitudes de procedementos aínda non presentadas
- Modificar o contrasinal do sistema [Chave365](#)



- Subscribirse ás novidades da sede electrónica da Xunta de Galicia

A Carpeta do cidadá tivo un notable incremento de actividade (33,6%) no último ano en canto ao número de accesos, acadando os 272.301.

Gráfico 10. Evolución de accesos á Carpeta do cidadán



Fonte: AMTEGA

O acceso á Carpeta do cidadán é posible a través de dúas vías: por unha parte co sistema de usuario e contrasinal Chave365 e por outra a través de certificado dixital ou DNI electrónico.



A Chave365 é o sistema que permite á cidadanía maior de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código único cada operación, que recibe no seu teléfono móbil. Durante o 2016, un total de 11.167 cidadáns solicitaron este sistema a través das 412 oficinas que realizan funcións de rexistro de usuarios Chave365.

1.3. Xestións electrónicas coa Administración



En 2016, realizáronse 2,6 millóns de consultas de interoperabilidade, eliminando a petición de documentación á cidadanía

Un dos principais beneficios da xestión electrónica coa Administración, é a redución das cargas administrativas da cidadanía mediante a eliminación de documentos ou a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade a través de portais específicos, como Pasaxe.

Enténdese como interoperabilidade a capacidade dos sistemas de información e dos procedementos aos que estes lles dan soporte, de compartir datos e posibilitar o intercambio de información e coñecemento entre eles.

Pasaxe permite o intercambio de información entre as Administracións estatais, autonómicas e locais e evita presentar documentos que consten en poder destas.

No 2016, tiveron lugar un total de 2.643.553 consultas en servizos de interoperabilidade, un aumento substancial respecto a anos anteriores:

Táboa 2. Total consultas en servizos de interoperabilidade

	2012	2013	2014	2015	2016
Total consultas	172.012	322.063	189.608	1.846.610	2.643.553

Fonte: AMTEGA

Este aumento produciuse en todos os servizos de interoperabilidade existentes, destacando os servizos levados a cabo no Ministerio de Xustiza e pola Axencia Estatal de Administración Tributaria como os máis utilizados:

Táboa 3. Evolución dos servizos de Interoperabilidade

	2014	2015	2016
Dirección Xeral da Policía	130.395	474.852	482.485
INE	18.862	24.776	54.801
Dirección Xeral do Catastro	23.193	46.332	45.870
Tesourería Xeral da Seguridade Social	2.002	29.940	47.187
Instituto Nacional da Seguridade Social	25	1.831	11.286
Servizo Público de Emprego Estatal	45	3.295	6.838
Ministerio de Xustiza	230	693.214	952.040
Axencia Estatal de Administración Tributaria	14.856	570.077	1.010.751
Ministerio de Educación	0	707	2.105
Instituto de Maiores e Servizos Sociais	NA	13	10
Consello Xeral do Notariado	NA	NA	NA
Axencia Tributaria de Navarra	NA	0	0
Ministerio de Facenda e Administracións Públicas	NA	293	227
Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións	NA	NA	NA
Xunta de Galicia	NA	1.280	29.953

Fonte: AMTEGA

NOTIFICACIÓNS ELECTRÓNICAS

Notific@ é o Sistema de Notificacións Electrónicas de Galicia para o envío de notificacións a cidadáns, empresas e outras administracións de maneira máis áxil, eficiente, sen custo e coas mesmas garantías xurídicas que as notificacións en papel. Implantouse aplicando as políticas de aposta pola racionalización de custos, reutilización de sistemas e impulso do software libre.

Durante o 2016 enviáronse 32.165 notificacións electrónicas mediante este sistema tanto a cidadáns como empresas.

Este sistema permitirá á Xunta de Galicia e aos Concellos galegos conseguir importantes aforros directos unha vez a súa

utilización se faga extensiva, polo que se continuará o seu impulso ao longo dos próximos anos.

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Dotar aos funcionarios de identidade dixital para desempeñar as súas funcións implica dispoñer da infraestrutura tecnolóxica e humana idónea.

Este tipo de certificados electrónicos permiten a identificación, autenticación e firma dos organismos e entidades públicas que conforman o sector público de Galicia e do persoal funcionario para o desenvolvemento das funcións.

Deste xeito, o certificado de empregado público, permite identificar de forma conxunta á persoa titular do posto de traballo e a Administración ou órgano no que presta servizos.

O medio físico no que se materializa a identidade dixital do empregado público é unha tarxeta intelixente, a cal permite a súa identificación tanto física como electrónica para o desenvolvemento do seu traballo.

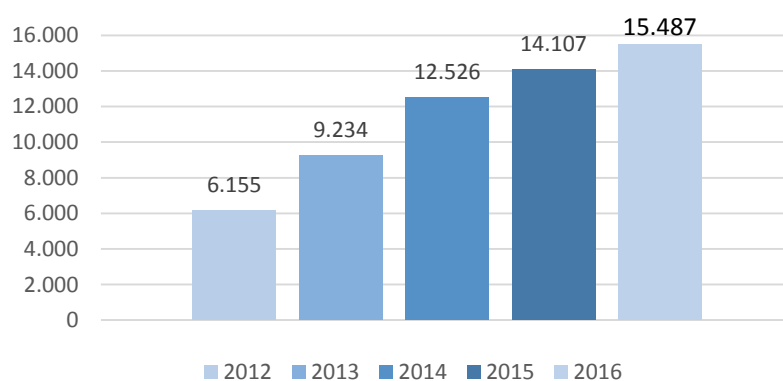
O persoal funcionario que dispón desta tarxeta pode facer uso dela para as súas necesidades cotiás: identificación física, control de horario do persoal, control de acceso a áreas de acceso restrinxido, identificación dixital etc.

Durante 2016 emitíronse 1.380 novas tarxetas de acreditación dixital do empregado público.



**O número de
acreditacións
dixitais
incrementouse
nun 9,8% no
último ano**

Gráfico 11. Evolución Nº de empregados públicos con certificado



Fonte: AMTEGA

A situación a decembro de 2016, respecto a Administración Xeral e a Administración de Xustiza, era a seguinte:

Táboa 4. Nº de empregados públicos con certificado

Ámbito	Nº persoal acreditado	% sobre o total
Administración Xeral	12.500	74,16%
Administración de Xustiza	2.987	100,00%
TOTAL	15.487	78,05%

Fonte: AMTEGA



2.

PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

A presenza da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia en Internet evoluciona de xeito notorio a través de diversas liñas de traballo tendo como obxectivo:

- Mellorar a calidade da presenza das institucións.
- Fomentar as áreas vinculadas á divulgación da identidade cultural, patrimonial, lingüística e social galega, dando a coñecer aspectos diferenciais da nosa comunidade.
- Fomentar as áreas temáticas de servizos, promoción da accesibilidade e impulso das actuacións vinculadas ao goberno aberto e á transparencia.
- Promover canles de participación cidadá e mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.
- Promover a reutilización de información do sector público.



O número de visitas ao portal web institucional aumentou un 4,8% no último ano

Durante o 2016 mantivéronse e evolucionaron as diferentes canles institucionais na rede, como o portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, que recibiu en 2016 un total de 6.757.762 visitas, un 4,8% máis que no ano anterior (6.445.099), cunha media mensual de 182.850 visitantes distintos.

Dentro do proceso de mellora continua, reorganizáronse distintos contidos de interese, co fin de facilitar e axilizar o acceso da cidadanía á información e aos servizos.



O número de seguidores das redes sociais da Administración galega aumentaron un 46,7% respecto ao 2015

Durante o 2016, acadáronse as seguintes cifras nos distintos accesos a portais da Administración xeral:

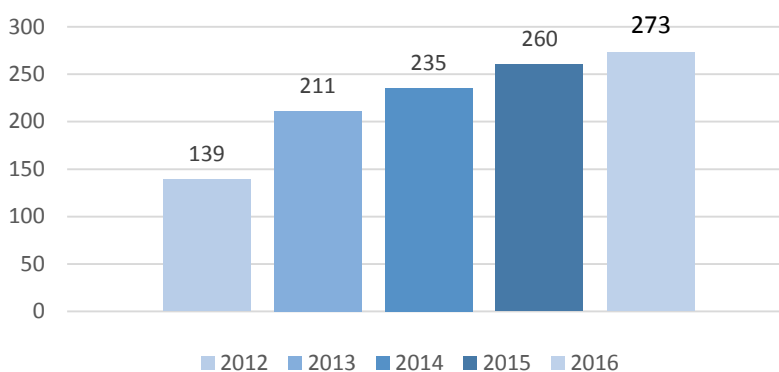
6.757.762	xunta.gal
1.288.505	sede.xunta.gal
344.919	eidolocal.gal
2.814.598	intranet.xunta.gal
4.879.369	xunta.gal/diario-oficial-Galicia
628.739	contratosdegalicia.gal
99.795	amtega.xunta.gal
23.290	abertos.xunta.gal

Fonte: AMTEGA

REDES SOCIAIS

No 2016 incrementáronse as iniciativas nas redes sociais, coas que se promoven canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

Gráfico 12. Evolución do catálogo de redes

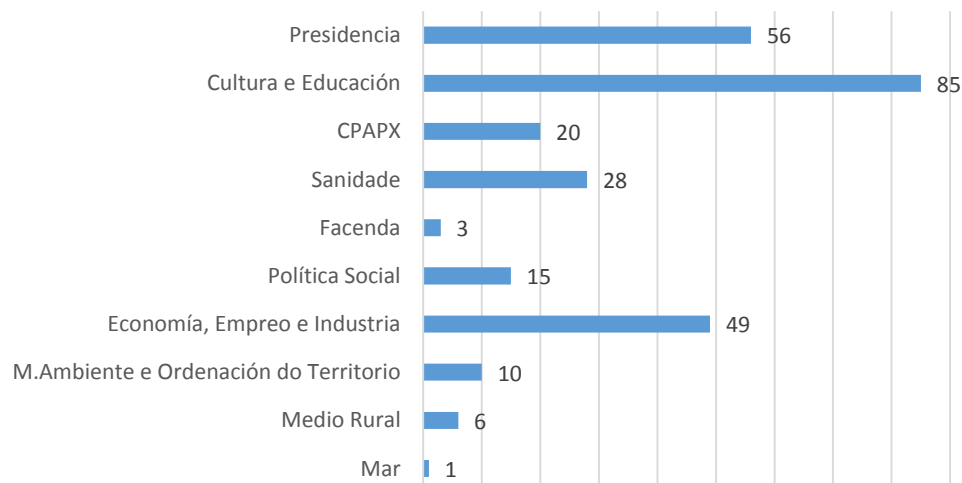


Fonte: AMTEGA



A seguinte gráfica mostra a situación actual respecto da distribución das redes sociais por departamentos e organismos dependentes a decembro de 2016.

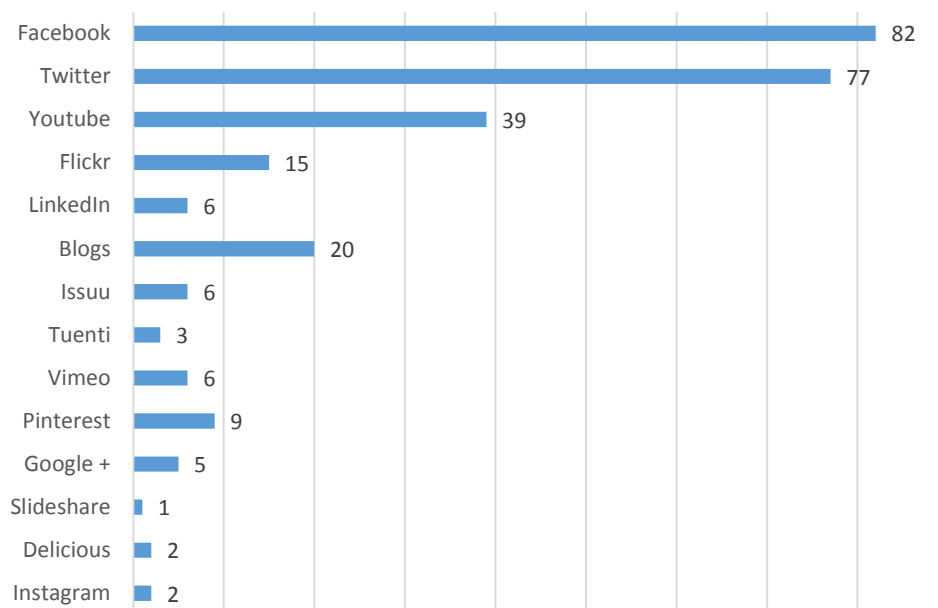
Gráfico 13. Procedencia das redes sociais



Fonte: AMTEGA

A finais de 2016, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 273 iniciativas nas redes sociais, que suman un total de 1.096.006 seguidores, un 46,7% máis que no 2015 (745.910). A continuación, obsérvase o gráfico da distribución actual das iniciativas por canle:

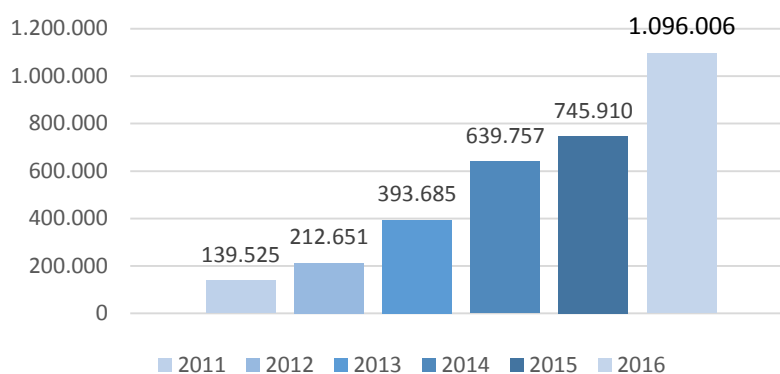
Gráfico 14. Distribución de iniciativas por canle



Fonte: AMTEGA

As canles Facebook, Twitter e YouTube son as canles máis empregadas. O gráfico recolle a evolución total do número de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia:

Gráfico 15. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público



Fonte: AMTEGA

3.

OPEN DATA



O portal de Abert@s é a iniciativa da Xunta de Galicia para impulsar a apertura de datos

O Open Data ten como obxectivo promover a posta a disposición pública de datos en forma e maneira que poidan ser facilmente consultados, redistribuídos e reutilizados libremente por calquera que o desexe, gardando en todo momento a debida privacidade e seguridade da información.

Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

O portal de Abert@s é a iniciativa da Xunta de Galicia para impulsar a apertura de datos en todos os organismos do sector público rexional e promover a súa reutilización, permitindo calquera uso dos mesmos sempre que se respecten as condicións de uso establecidas.

Os devanditos datos conforman unha abundante fonte de valiosa información: xeográfica, estatística, meteorolóxica, turística, social, económica, etc., aproveitable tanto pola cidadanía como pola industria de contidos dixitais e outros axentes reutilizadores.

O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, accesible desde o portal Abert@s <http://abertos.xunta.gal>, continuou durante o 2016 incorporando datasets e mellorando a súa difusión.

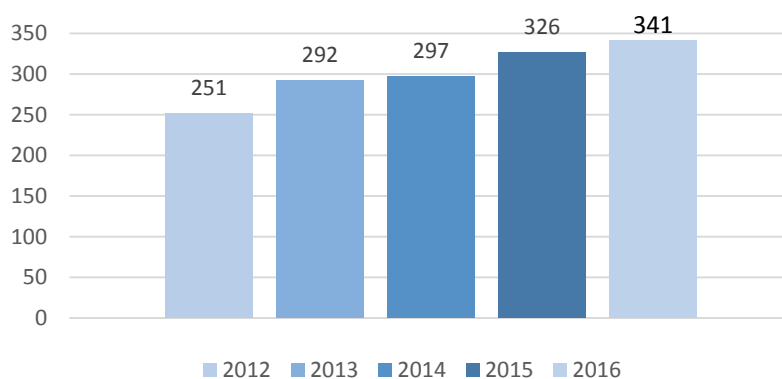
En canto ao catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, 2016 pecha cun total de 341 dataset, incorporando 15 novos grupos de datos, o que supón un incremento do 4,6% respecto ao ano 2015.



Abert@s

incrementou o
seu número de
grupos de datos
dispoñibles nun
4,6% no último
ano

Gráfico 16. Evolución Nº grupos de datos dispoñibles (dataset)



Fonte: AMTEGA

O analizar este grupo de datos dispoñibles segundo a súa área temática especializada, a distribución é a seguinte:

Táboa 5. Distribución do número de dataset segundo área temática



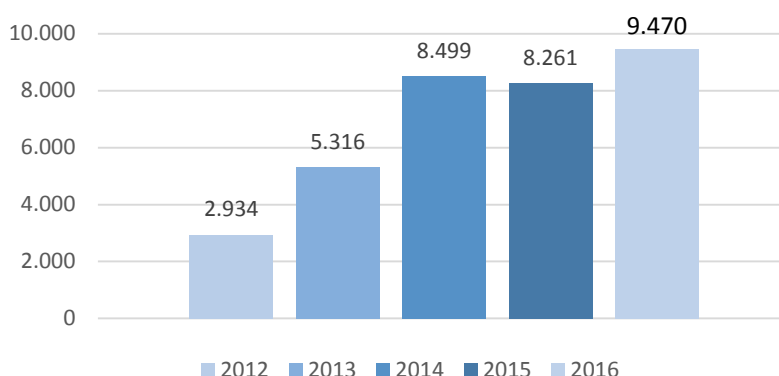
Fonte: AMTEGA

No que respecta ao número de descargas, o portal acumula 34.480 desde a súa publicación en 2012, cun incremento do 14,6% no último ano.



**A diversidade de
formatos estándar
facilita a
reutilización dos
datos dispoñibles
no portal Abert@s**

Gráfico 17. Evolución Nº de descargas de datos



Fonte: AMTEGA

O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

Canto mellor estruturados e enriquecidos estean os datos máis doada será a súa reutilización e a construción de aplicacións para o seu tratamento automatizado. O uso de formatos estándar abertos permitirá que os datos sexan tratados con diversos tipos de ferramentas sen necesidades de ter que adquirir licenza de uso.

Entre os formatos abertos máis comúns en que se distribúen os datos destácanse os seguintes, incluíndo o seu número de descargas no ano 2015:

Táboa 6. Número de descargas segundo formato de descarga

2.890	•Calendario
2.476	•CSV
1.682	•XLS
491	•KML-KMZ
282	•WMS
144	•PDF
102	•RSS
1.401	•Outros

Fonte: AMTEGA

4.

USO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Incrementar o uso dos servizos de Administración Electrónica é, sen dúbida, a clave para obter todos os potenciais beneficios desta: Unha maior eficiencia das Administracións, redución da pegada ambiental do sector público e os incrementos de produtividade na Sociedade derivados da simplificación administrativa.

Os investimentos realizados en Tecnoloxías da Información polos poderes públicos só cobran sentido na medida que contribúen a facer da Administración Electrónica o eixo central das relacións entre Administración e cidadán.

Segundo os datos ofrecidos pola Amtega a partir dos datos do INE, entre os usos máis extendidos de internet por motivos particulares cómpre salientar a lectura de xornais, o correo electrónico e a administración electrónica.

Táboa 7. Usos de Internet. Galicia 2016.

Servizo de internet	Administración electrónica	Correo electrónico	Reservas de turismo	Ler, descargar xornais ou revistas	Procura temas saúde	Actividades financeiras
% Poboación usuaria	65,2%	76,4%	50,6%	81,9%	57,6%	57,1%

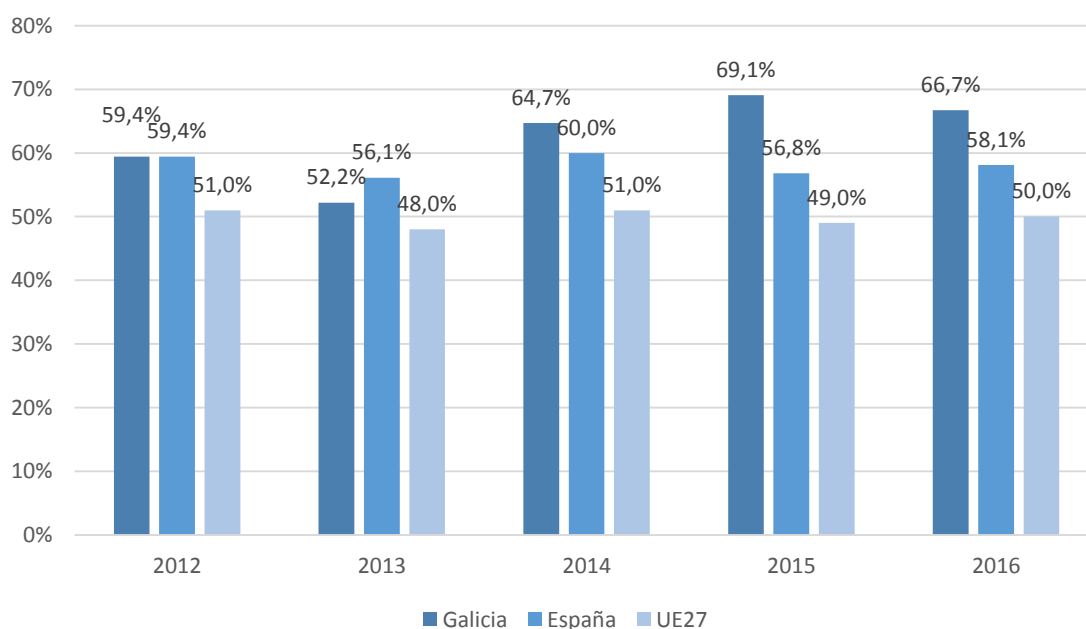
Fonte: AMTEGA., a partir de datos IGE

Para unha mellor análise da interacción da cidadanía coas Administracións na rede, existen tres indicadores básicos:

- Obtención de información
- Descarga de formularios oficiais
- Envío de formularios oficiais

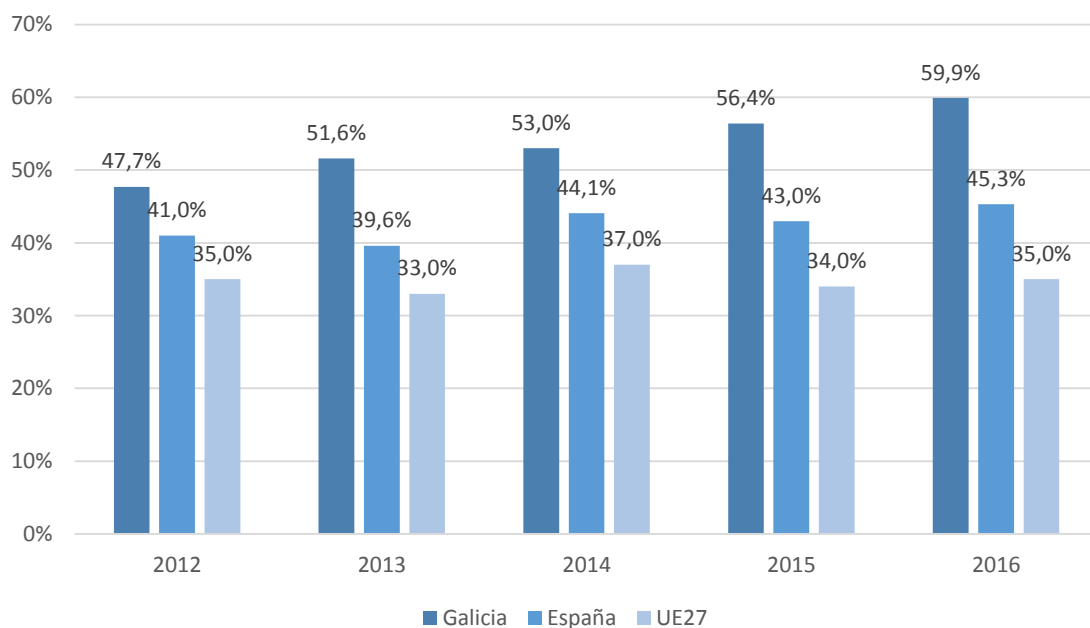
A estandarización destes indicadores fai posible a súa comparativa a niveis autonómico, nacional e europeo, destacando a comunidade galega no ano 2016 en calquera dos mesmos.

Gráfico 18. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses



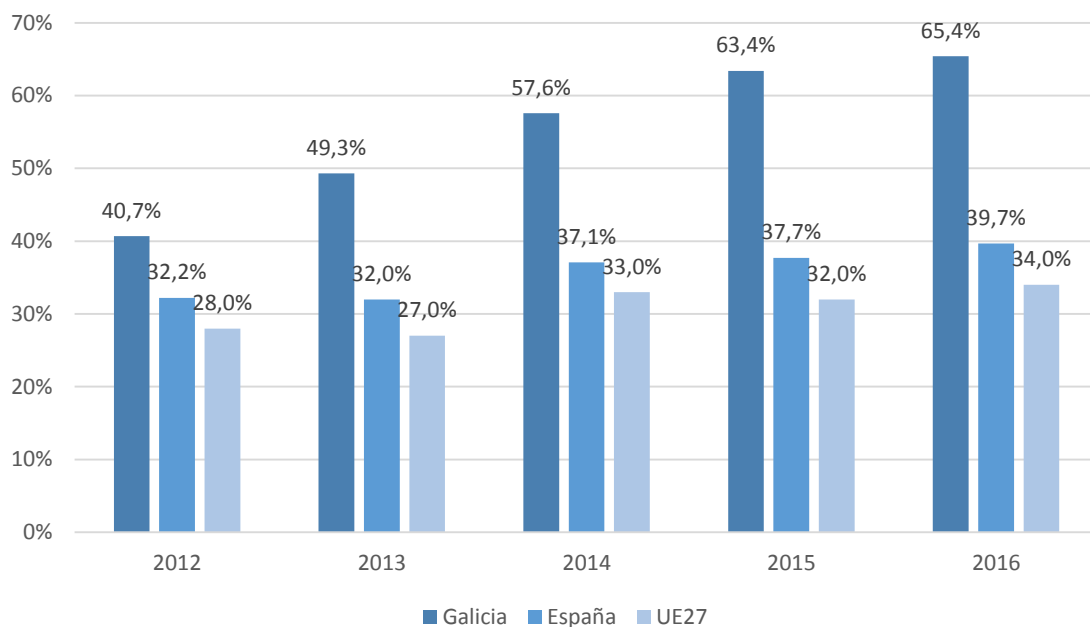
Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

Gráfico 19. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

Gráfico 20. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses

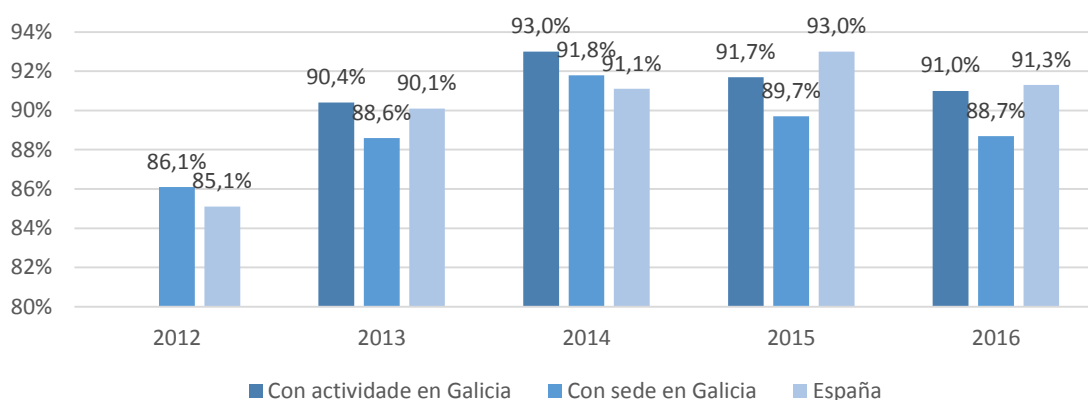


Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

En canto ás empresas, pódense analizar os mesmos tres indicadores básicos, coñecendo así máis en profundidade a interacción coas Administracións Públicas.

No 2016, o 88,7% das empresas con 10 ou máis empregados con sede en Galicia, e o 91,0% de empresas con actividade en Galicia, tiveron algún tipo de interacción coa Administración, situándose en niveis similares á media nacional.

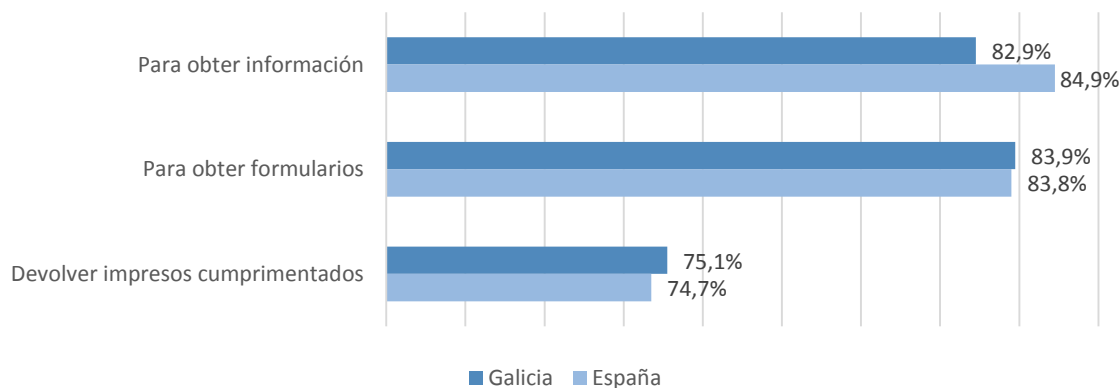
Gráfico 21. Evolución % de empresas que interactuaron coas Administracións Públicas



Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE

Ao igual que no caso da interacción xeral coa Administración Pública, no caso da comparativa entre indicadores, a porcentaxe de empresas con 10 ou máis empregados con sede en Galicia que traballaron coa Administración pública a través da rede sitúase a niveis comparables co resto do territorio nacional.

Gráfico 22. Evolución do % dos indicadores de empresas na súa interacción coas Administracións Públicas



Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE

5.

CONCLUSIÓN

-  No ano 2016 habilitáronse 170 novos procedementos electrónicos para o servizo de cidadáns e empresas, totalizando 1.244 os que poden ser iniciados electrónicamente. Supoñen o 93,9% do total de procedementos administrativos, o que consolida á sede electrónica co 83,8% como a canle fundamental de referencia para o acceso aos servizos públicos dixitais, mentres que o 10,1% dispoñen doutras canles electrónicas distintas da sede.
-  O impulso na oferta de servizos tivo a súa contrapartida no lado da demanda, de forma que ao longo de 2016 iniciáronse un total de 89.876 expedientes de forma electrónica, o que supón un incremento do 43,1% respecto aos iniciados en 2015.
-  No mesmo ano, o número de visitas á sede electrónica na páxina sede.xunta.gal foi de 1.288.805, cunha media mensual de visitantes distintos de 49.344.
-  A Carpeta do cidadá tivo un notable incremento de actividade (36,6%) no último ano en canto ao número de accesos, acadando os 272.301.
-  En 2016, realizáronse 2,6 millóns de consultas de interoperabilidade, eliminando a petición de documentación á cidadanía.
-  As identidades dixitais para os traballadores dos servizos públicos en Galicia incrementáronse nun 9,8% no ano 2016, achegándose á cifra de 15.487 traballadores públicos que dispoñen de identidade dixital.
-  O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia no ano 2016 pecha cun total de 341 dataset, incorporando 15 novos grupos de datos, o que supón un incremento do 4,6% respecto ao ano 2015.

-  A páxina da Xunta de Galicia (xunta.gal) rexistrou máis de 6,7 millóns de visitas no último ano.
-  A finais de 2016, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 273 iniciativas nas redes sociais, que suman un total de 1.096.006 seguidores, un 46,7% máis que no 2015 (745.940). As canles Facebook, Twitter e YouTube son as máis empregadas.
-  Galicia é unha das Comunidades Autónomas con maior índice de uso da Administración electrónica, situándose no cuarto posto en canto a interacción coas administracións ou servizos públicos por Internet por motivos particulares nos últimos doce meses, sendo do 65,2% da poboación usuaria da Rede.
-  En canto ás empresas, no ano 2016 o 88,7% das empresas con 10 ou máis empregados con sede en Galicia e o 91,0% de empresas con actividade en Galicia tiveron algún tipo de interacción coa Administración, situándose en niveis similares á media nacional.