

Asociación de Internautas



Crece la brecha digital entre municipios comprometiendo el desarrollo futuro de algunas zonas

ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales), AI (Asociación de Internautas) y UCGAL (Unión de Consumidores de Galicia) han realizado, entre los meses de febrero-octubre de 2016, el **II Estudio sobre e-administración local** en 49 ayuntamientos representativos de las 17 comunidades autónomas, independientemente de su adscripción política.

Más allá de las cifras que deja, lo realmente relevante es que la e-administración local pretende **aproximarse a los ciudadanos más jóvenes** mediante el uso de las Apps móviles y la comunicación a través de las RRSS (el cómputo global asciende a 279). Sin embargo, al lado de este significativo cambio, otro tan importante o más emerge entre los datos del II Estudio: la **brecha digital entre municipios** es una gran sima con transcendencia social y económica porque puede comprometer el desarrollo de algunas de estas zonas. Entre el consistorio con más e-administración y el que menos hay 338 trámites telemáticos de diferencia.

Conclusiones sobre la e-administración local

1. Es imprescindible para incrementar la confianza de los usuarios y, por tanto, el uso de los servicios telemáticos, reforzar el compromiso de la e-administración local **con la seguridad**, y garantizar la **protección de datos**. Materias en las que es preciso que todas las instituciones se comprometan.
2. Es preciso dotar a los portales de los ayuntamientos de una sistemática que facilite la localización y tramitación de los servicios. En este sentido es **recomendable crear un catálogo** general de trámites. De igual modo, en la Sede Electrónica, resulta primordial **incluir la relación de todos los servicios** telemáticos disponibles para facilitar la gestión de los usuarios.
3. La **forma de identificación telemática** presente en todas las sedes es el DNI-e y el certificado digital. La tarjeta ciudadana se encuentra en el 22% de las oficinas virtuales examinadas y las Apps para el móvil en el 51%. La identificación a través de usuario y contraseña se sitúa en el 35%.
4. **Vías para realizar trámites:** los métodos telemáticos están en el 100% de los ayuntamientos estudiados, a la altura del sistema presencial; superando al teléfono (convencional o 010) que alcanza el 75%. Al móvil recurren el 53% de los municipios y al correo electrónico el 41%.
5. El número **total de trámites** que ofrecen a sus ciudadanos los 49 consistorios evaluados son **8.557** (100%), el **48,7%**, es decir 4.167, son **Servicios Telemáticos Totales (STT)**, dirigidos a personas físicas o jurídicas. En esta definición se incluyen aquellas tramitaciones que se pueden realizar de forma completa a través de la e-administración, o bien, empezarse online y terminarlas por otro medio (presencialmente, por correo postal, etc.). Por encima de la media (85), se encuentran, Zaragoza (350), Madrid (328), Valencia (313), Cartagena (217) y Las Palmas de Gran Canaria (216) ayuntamientos que ofrecen el mayor número de STT. En el lado contrario se encuentran Córdoba, Segovia, Murcia, Lugo, Ourense, Soria, Menorca, Guadalajara, Zamora y Palencia entre los 30 y los 12 STT.

6. De los STT, el 86%, es decir **3.595, son Servicios Telemáticos a los ciudadanos (STC)**, 16 ayuntamientos se colocan por encima de la media (73), con un rango que va de los 283 de Zaragoza a los 78 de Eivissa. Por debajo de los 30 STC, se encuentran 11 municipios: Burgos, Segovia, Córdoba, Murcia, Lugo, Ourense, Soria, Menorca, Zamora, Guadalajara y Palencia (12).

7.El total de **canales de atención al ciudadano** habilitados por los 49 portales municipales para facilitar la comunicación con los ciudadanos es de 245, la media es de 5 canales por municipio. El teléfono fijo (98%) es el canal más informado desde las webs municipales. Le sigue la atención presencial y el formulario online con un 92% y 86% respectivamente..

El Ayuntamiento de Bilbao (8) y Barcelona, Donostia SS, Madrid, Murcia y Valencia (todos ellos con 7) son los consistorios que informan de un mayor número de canales. En el lado opuesto, con 3 canales Alicante, Huesca, Las Palmas de Gran Canaria y Pontevedra.

8.El número total de **idiomas** que registran los portales municipales es de 209, en consecuencia la media es de 4,3 idiomas por municipio. Los idiomas con mayor presencia en los portales municipales son: castellano (49), inglés (44), francés (30) y alemán (21).

Valencia con doce idiomas, seguida de Madrid y Zaragoza ambas con nueve son las ciudades que dan más importancia a la presencia de las distintas lenguas. Tanto como las lenguas, llama la atención la ausencia de las mismas en municipios con una fuerte implantación turística, como Cádiz.

9. El 90% de los ayuntamientos ofrecen enlaces para conseguir el certificado digital o DNI-e. El 100% permiten realizar descargas, consultas, plantear quejas, sugerencias o reclamaciones; pero eso no garantiza la calidad ni la rapidez de las respuestas. Esta es harina de otro costal.

10.De los **18 servicios específicos** comunes analizados, los ayuntamientos suman casi 420, con una media de 8,5. Los municipios con más servicios específicos oscilan entre 14 de Barcelona y Bilbao y los 17 de Madrid. Los que menos entre 2 y 4.

Entre estos servicios hay algunos que se prestan en el 98% de los ayuntamientos, como el certificado o volante de empadronamiento. Pero hay otros que sólo se prestan en el 6% o el 12%, como la solicitud de una residencia para mayores o la de teleasistencia domiciliaria.

11. Todos los ayuntamientos están adscritos a las RRSS, que suman 279. El número medio es de 5,7 por municipio, oscilando entre un máximo de 12 (Tarragona) y un mínimo de 2 (Badajoz, Ciudad Real y Guadalajara). Las más populares TWITTER y FACEBOOK presentes en el 100% de los municipios.

12. En cuanto a la **calidad y al tiempo de respuesta** frente a las consultas planteadas en la prueba práctica por correo electrónico o formulario, contestan el 92% de los municipios, de los cuales el 69% lo hace en 24 horas y el 31% por encima de ese plazo. Sólo el 24,5% de los ayuntamientos facilitan un número de referencia de la consulta recibida.

[Descargar II Estudio sobre e-administración local en 49 ayuntamientos representativos de las 17 comunidades autónomas, independientemente de su adscripción política.](#)