

## “SONDEO DE OPINIÓN Y ESTUDIO SOBRE TICs Y eADMINISTRACIÓN ENTRE LOS CIUDADANOS DE LA REGIÓN DE MURCIA” 2007

WWW		@	
	@		WWW



Consejería de Hacienda y Administración Pública  
Dirección General de Informática





## ÍNDICE

---

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>FICHA TÉCNICA</b> .....	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>FUENTES SECUNDARIAS</b> .....	<b>6</b>
	3.1 Equipamientos: ordenador y conexión a Internet.....	7
	3.2 Usos del ordenador e Internet .....	9
<b>4.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>11</b>
	4.1 Acceso a Internet desde la vivienda .....	12
	4.1.1 Disponibilidad de ordenador en la vivienda.....	12
	4.1.2 Disponibilidad de acceso a Internet desde la vivienda .....	14
	4.1.3 Tipo de conexión a Internet disponible desde la vivienda.....	15
	4.2 Uso de Internet por los ciudadanos .....	17
	4.2.1 Utilización de Internet.....	17
	4.2.2 Frecuencia de uso de Internet en los 3 últimos meses.....	18
	4.2.3 Servicios más utilizados a través de Internet.....	19
	4.2.4 Utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet.....	21
	4.3 Uso de la eAdministración .....	23
	4.3.1 Visita a la página web de organismos oficiales.....	23
	4.3.2 Conocimiento y uso del DNI digital .....	24
	4.3.3 Disponibilidad y uso de la firma digital .....	25
	4.3.4 Realización de trámites con la Administración por Internet .....	27
	4.3.5 Organismos de la Administración con los que tramita por Internet .....	29
	4.3.6 Medios de contacto preferidos en relación con la Administración .....	31
	4.3.7 Conocimiento y utilización de la página web de la CARM.....	36
	4.3.8 Utilización de servicios de la CARM a través de Internet .....	37
	4.3.9 Importancia del acceso a servicios de la CARM a través de Internet.....	39
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>41</b>
	<b>ANEXO: “CUESTIONARIO”</b> .....	<b>44</b>



# 1

## INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

---

La convergencia, cada vez más evidente, entre las tecnologías de la información, de las telecomunicaciones y de los contenidos está configurando el entorno económico-social del siglo XXI. En este contexto, las Administraciones Públicas se ven obligadas a tener en cuenta en su manera de relacionarse con los ciudadanos, con las empresas y con otras administraciones las nuevas posibilidades que se ofrecen (Internet, telefonía,...) empujadas por la activa adaptación del sector privado y de los propios ciudadanos.

El desarrollo de la Administración Electrónica es una de las prioridades fundamentales de todos los gobiernos en materia de Sociedad de la Información y como tal, esta línea de actuación permanece activa en las agendas gubernamentales a nivel supranacional (eEurope), nacional (Plan Avanza), regional y local.

La Administración Electrónica es punta de lanza de la Sociedad de la Información y su desarrollo debe ser liderado por las administraciones públicas dando ejemplo del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones (en adelante TIC) a los ciudadanos. De este modo la Administración Electrónica es el medio de avanzar hacia el desarrollo de un “mejor gobierno”, permitiendo la optimización y reorganización de los esquemas de servicio público, la mejora de las

interacciones con los ciudadanos y las empresas y la transformación de las interacciones con los empleados públicos y con la propia Administración.

Actualmente, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM), a través de la Dirección General de Informática, se encuentra inmersa en el proyecto eA (Administración electrónica en la CARM) cuyo objetivo principal es conseguir que el Gobierno Regional se convierta en una administración digital plena en los próximos años.

El presente estudio aborda la temática de las TIC tanto desde el ámbito doméstico como en su aplicación a la Administración Pública, poniendo especial énfasis en el conocimiento, uso y expectativas de desarrollo por parte de los ciudadanos de la Administración Electrónica. Esta aplicación de las Nuevas Tecnologías a la Administración Pública redundará en una mejora del servicio ofrecido por las instituciones públicas, en la medida en que su correcta aplicación puede suponer, entre otras ventajas:

- Aumento de la transparencia y la rapidez en los trámites y procesos administrativos.
- Mayor facilidad en la realización de trámites, lo que implica un ahorro para el ciudadano -en tiempo y dinero- y un aumento del cumplimiento de la legalidad.
- Nueva interacción con el ciudadano, que gana en accesibilidad y en un tratamiento más directo con la Administración.
- Aumento de la información disponible, y mejora de la comunicación entre ciudadano y Administraciones Públicas.
- Mejora de la eficiencia de la Administración.
- Incremento de la satisfacción del usuario.

Con la idea de continuar mejorando, desde la Dirección General de Informática de la CARM se pretende obtener información acerca del nivel de conocimiento y uso de las TIC en general y de la eAdministración en particular por parte de los ciudadanos de la región, así como conocer sus sugerencias de mejora y de posibles nuevos servicios. Para ello la Fundación Integra ha realizado el presente sondeo de opinión entre el conjunto de la población de la Región de Murcia para recabar sus valoraciones y opiniones al respecto, y cuyos resultados se publican, al igual que el resto de estudios realizados hasta la fecha, en [www.regmurcia.com/observatorios](http://www.regmurcia.com/observatorios). El trabajo de campo ha sido encargado a la empresa Bajolalínea S.A.

Murcia, Enero de 2008



## 2 FICHA TÉCNICA

<b>UNIVERSO</b>	1.050.728 individuos de 16 y más años (población empadronada en la Región de Murcia a fecha 1 de Enero de 2006). Fuente: Padrón Municipal, Centro de Estadística de Murcia-CREM.
<b>ÁMBITO</b>	Región de Murcia, con distribución inicial por áreas, municipal en una segunda fase y por entidades de población finalmente.
<b>MUESTRA</b>	2.227 hogares para el total de la muestra y 1.304 ciudadanos que se han conectado alguna vez a Internet, realizándose una sola encuesta por hogar.
<b>DISEÑO MUESTRAL</b>	Polietápico estratificado. Las unidades de la primera etapa han sido las 6 áreas o comarcas en que habitualmente divide la Administración Autonómica el territorio regional. Las unidades de segunda etapa los municipios. Finalmente hemos seleccionado una vivienda y, dentro de ella, un ciudadano de entre 16 y 75 años.
<b>PUNTOS DE MUESTREO</b>	43 entidades de población, integradas en 20 municipios y en las 6 áreas geográficas de la CARM: Murcia, Cartagena, Lorca, Noroeste, Altiplano y Vega Media/ Oriental.
<b>TIPO DE ENCUESTA</b>	Telefónica asistida por ordenador (CATI) y cuestionario estructurado.
<b>CUESTIONARIO</b>	22 preguntas distribuidas en cuatro bloques: acceso a Internet desde la vivienda, uso de Internet por el ciudadano seleccionado, uso de la eAdministración y características socioeconómicas de los ciudadanos encuestados.
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	Realizado por BAJOLALÍNEA, S.A. mediante sistema de encuesta telefónica asistida por ordenador (Gandia CATI 2.0). Inicio: 10 diciembre 2007. Finalizado: 20 diciembre 2007
<b>ERROR MUESTRAL</b>	Asumiendo criterios de muestreo aleatorio simple, para el caso de máxima indeterminación [P (probabilidad del fenómeno) = q (probabilidad complementaria) = 50%] y un nivel de confianza del 95,5% (k = 2), el error muestral máximo cometido ha sido: e = ±2,1% para la muestra global, y e = ±2,8% para la muestra reducida de ciudadanos conectados a Internet.



### 3

## FUENTES SECUNDARIAS

---

En este capítulo se hace un breve repaso a la situación actual del desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en relación con el conjunto de nuestro país.

Siendo varios los organismos que facilitan información al respecto (Red.es, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, EGM, INE, Ministerio de Economía y Hacienda, etc.), se ha preferido utilizar los datos de una sola de estas fuentes, como garantía de homogeneidad, decidiéndose utilizar los del INE por ser los de mayor aceptación entre los profesionales del sector.

En relación con los datos que en el siguiente capítulo se analizarán, los resultados de la encuesta realizada en la CARM en el mes de Diciembre del 2007, es necesario precisar que los datos del INE son absolutamente representativos de la realidad nacional (11.670 encuestas vía CAPI y 15.752 vía CATI) pero mucho menos cuando descendemos a la realidad autonómica. En el caso concreto de la CARM las encuestas realizadas son 273 (CAPI) y 630 (CATI).

A la mayor representatividad derivada del mayor número de encuestas se debe añadir el mayor número de puntos de muestreo utilizado en esta segunda encuesta lo que permite aceptar una mayor consistencia de los datos facilitados por la misma.

### 3.1 Equipamientos: ordenador y conexión a Internet

Según los últimos datos publicados (Octubre 2007) el 60,4% de los hogares españoles y el 57,1% de los murcianos **disponen de algún tipo de ordenador**. Esta implantación del ordenador personal en los hogares de nuestra región ha supuesto un importante incremento (14,8%) a lo largo de los cinco años analizados, incremento que ha permitido avanzar en la paridad con la media nacional, 3,3% en el 2007 frente a 3,5% en el 2005 año, este último, en el que se incrementó con respecto a la registrada en el año 2003.

CC. AA.	Viviendas que disponen de algún tipo de ordenador (porcentaje)			
	2003 (INE)	2005 (INE)	2007 (INE)	Dic 2007 (Integra)
Total nacional	43,40	50,62	60,4	
Andalucía	37,99	45,61	56,9	
Aragón	43,01	50,15	60,0	
Asturias	41,59	48,45	59,0	
Baleares	44,10	49,81	59,9	
Canarias	48,20	51,45	59,6	
Cantabria	38,92	47,92	60,0	
Castilla y León	38,84	4,13	57,6	
Castilla-La Mancha	34,81	44,23	53,3	
Cataluña	51,58	56,46	65,5	
Comunidad de Madrid	51,49	61,24	70,4	
Comunidad Valenciana	39,84	47,55	57,6	
Extremadura	32,11	42,05	47,5	
Galicia	34,14	43,21	51,6	
La Rioja	40,42	47,49	56,0	
Navarra	45,57	52,45	63,2	
País Vasco	46,00	56,76	63,6	
<b>Región de Murcia</b>	<b>42,25</b>	<b>47,14</b>	<b>57,1</b>	<b>68,8</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos **INE** (2003, 2005 y 2007) y Fundación Integra (dic 2007)

Por lo que respecta al número de **hogares conectados a Internet** se puede apreciar el también importante incremento experimentado en la Comunidad Autónoma (8,8% con respecto al año 2005 y 14,6% con respecto al 2003), incremento que no ha sido suficiente para alcanzar la convergencia con la media nacional, según los datos del INE, al haber crecido ésta (12,0 y 19,4%, respectivamente) por encima de la regional lo que provoca que el diferencial de hogares conectados a Internet haya pasado de 3,5 a 8,3 puntos porcentuales.

CC. AA.	Viviendas que disponen de acceso a Internet (porcentaje)			
	2003 (INE)	2005 (INE)	2007 (INE)	Dic 2007 (Integra)
Total nacional	25,23	32,64	44,6	
Andalucía	20,80	26,25	38,9	
Aragón	25,75	33,83	47,8	
Asturias	21,38	32,50	42,3	
Baleares	29,75	33,92	48,2	
Canarias	29,00	32,55	45,5	
Cantabria	22,69	30,27	46,7	
Castilla y León	20,98	27,04	39,0	
Castilla-La Mancha	14,69	24,00	33,0	
Cataluña	32,66	40,92	51,3	
Comunidad de Madrid	31,74	42,86	56,6	
Comunidad Valenciana	22,92	29,37	42,9	
Extremadura	14,33	21,45	30,3	
Galicia	16,93	21,97	32,3	
La Rioja	20,71	29,54	43,1	
Navarra	26,67	36,96	49,0	
País Vasco	32,20	40,81	50,0	
<b>Región de Murcia</b>	<b>21,75</b>	<b>27,54</b>	<b>36,3</b>	<b>55,05</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos INE (2003, 2005 y 2007) y Fundación Integra (dic 2007)

Por lo que respecta al **tipo de conexión** utilizado para conectarse a Internet se puede apreciar, por un lado, la hegemonía que representa la conexión vía ADSL tanto en el conjunto nacional como en la CARM y, por otro, que el porcentaje de viviendas con ordenador conectadas a Internet vía red de cable en la CARM (27,5%) prácticamente duplican al de la media nacional (14,9%). Esta diferente distribución no es obstáculo para que el porcentaje de hogares conectados a través de *banda ancha* sea prácticamente idéntico: 94,8 frente a 92,5% en España y en la CARM, respectivamente.

Tipo de acceso a Internet de las viviendas con ordenador personal (%)					
ÁMBITO	Total viviendas con acceso a Internet	Línea telefónica (módem o RDSI)	Línea ADSL	Red de cable	Telefonía móvil banda ancha
Total nacional	100,00	17,6	73,3	14,9	6,6
<b>Región de Murcia</b>	<b>100,00</b>	<b>19,6</b>	<b>60,6</b>	<b>27,5</b>	<b>4,4</b>

Fuente: INE 2007



### 3.2 Usos del ordenador e Internet

En relación a la **frecuencia de uso del ordenador en los últimos tres meses**, el uso intensivo del mismo (diariamente, al menos 5 días a la semana) es 5 puntos superior en el conjunto del país con respecto a la CARM habiéndose incrementado en idéntico porcentaje en los dos ámbitos territoriales (5,0 puntos) con respecto al año 2005, mientras que el uso medio (todas las semanas) es superior en la CARM (6,2 puntos) como consecuencia de haberse incrementado 2,0 puntos mientras que ha descendido en el conjunto del país (1,7 puntos).

Frecuencia de uso de Ordenador en los últimos 3 meses (%)					
ÁMBITO	TOTAL PERSONAS QUE HAN UTILIZADO EL ORDENADOR EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES	Diariamente, al menos 5 días por semana	Todas las semanas, pero no diariamente	Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas	No todos los meses
Total nacional	100,0	65,0	23,4	8,2	3,4
<b>Región de Murcia</b>	<b>100,0</b>	<b>60,2</b>	<b>29,6</b>	<b>7,8</b>	<b>2,5</b>

Fuente: INE - 2007

En lo que respecta al **uso de Internet** se puede comprobar que, en los dos ámbitos territoriales considerados, la gran mayoría de los usuarios de ordenador son también usuarios de Internet, de manera que en torno a nueve de cada diez usuarios de ordenador han usado Internet en los últimos tres meses.

Personas que han usado Internet en los últimos 3 meses. (%)			
ÁMBITO	TOTAL PERSONAS QUE HAN USADO EL ORDENADOR (ÚLTIMOS 3 MESES)	Personas que han usado Internet (últimos 3 meses)	Personas que no han usado Internet (últimos 3 meses)
Total nacional	100,0	90,3	9,7
<b>Región de Murcia</b>	<b>100,0</b>	<b>88,0</b>	<b>12,0</b>

Fuente: INE - 2007

Finalmente en lo que se refiere al **uso que se hace de Internet**, los servicios más utilizados son los mismos en los dos ámbitos territoriales considerados aunque su intensidad resulte algo diferente. Los tres más utilizados en el conjunto de España, correo electrónico, búsqueda de información sobre bienes y servicios y búsqueda de información sobre viajes, también lo son en el ámbito de la CARM pero con inferior intensidad, mientras que en los dos siguientes, comunicaciones y descarga de juegos y películas la intensidad de uso por parte de los ciudadanos residentes en la CARM resulta ligeramente superior a la del conjunto del país.

Servicios de Internet usados en los 3 últimos meses (%)						
ÁMBITO	Total personas han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Comunicaciones: Enviar o recibir correo electrónico	Búsqueda de información sobre bienes y servicios	Búsqueda de información sobre viajes y alojamiento	Comunicaciones: Chats, Messenger, Conversaciones	Búsqueda de información o descarga sobre juegos, películas
Total nacional	100,0	81,0	80,1	64,2	51,6	48,2
<b>Región de Murcia</b>	<b>100,0</b>	<b>72,0</b>	<b>76,5</b>	<b>57,8</b>	<b>54,3</b>	<b>49,6</b>



## **4** RESULTADOS

---

Con objeto de garantizar la representatividad de la muestra a utilizar se procedió inicialmente a distribuir la población universo (ciudadanos entre 16 y 75 años) entre las 6 áreas sanitarias indicadas en nuestra propuesta, distribución de la población más utilizada por la Administración Regional a falta de una distribución oficial.

A continuación se procedió a desagregar dicha población en 6 agrupaciones: municipios con hasta 10.000 habitantes, de 10.001 a 20.000, de 20.001 a 50.000, de 50.001 a 100.000, de 100.001 a 250.000 y de más de 250.000 habitantes. De esta forma las 3 últimas agrupaciones estaban integradas por un solo municipio (Lorca, Cartagena y Murcia). El cruce las áreas geográficas con estas agrupaciones de población nos facilitaron la existencia de 15 estratos de población.

Posteriormente se procedió a seleccionar, al menos, un municipio en cada uno de dichos estratos lo que nos dio como resultado la siguiente relación de municipios en los que, posteriormente, se harían las encuestas:

- Área 1: Alhama de Murcia, Campos del Río, Murcia y Pliego.
- Área 2: Cartagena, Fuente Álamo y San Javier.

- Área 3: Águilas, Aledo, Lorca y Puerto Lumbreras.
- Área 4: Bullas y Caravaca de la Cruz.
- Área 5: Jumilla y Yecla.
- Área 6: Abanilla, Abarán, Cieza, Molina de Segura y Ulea.

Una vez seleccionados los municipios se procedió a distribuir las encuestas a realizar en cada área de forma proporcional al estrato que representaban. Una vez asignadas las encuestas por municipio y para profundizar en la representatividad de la muestra final, dada la compleja distribución de la población entre casco urbano y pedanías o diputaciones en la mayoría de los municipios que integran la CARM y especialmente en sus tres más poblados, procedimos a distribuir las encuestas entre ambos tipo de entidades de población para aquellos municipios de los que hemos dispuesto de la correspondiente desagregación de su población: Murcia, Cartagena, Lorca y Molina de Segura, principalmente.

Además de la zona geográfica y la edad, otras variables de identificación con las que poder cruzar los resultados obtenidos son el sexo, el nivel de estudios y la situación laboral.

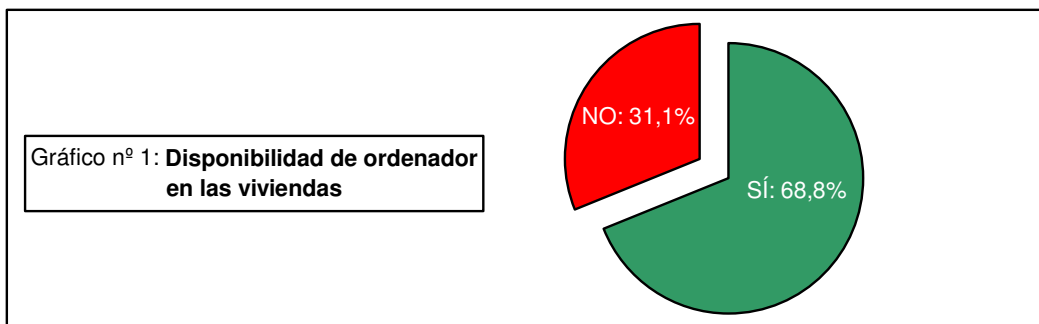
En los siguientes apartados seguimos el análisis de los datos obtenidos el mismo orden de las preguntas del cuestionario, considerando éstas en las cifras netas de los marginales, así como en aquellas relaciones con otras variables que tengan mayor significación.

## ***4.1 Acceso a Internet desde la vivienda***

### ***4.1.1 Disponibilidad de ordenador en la vivienda***

**La mayoría de la población encuestada (68,8%) dispone de ordenador en su vivienda habitual**, situándose por encima de la media regional los ciudadanos residentes en el área de Murcia (72,2%) y en la Vega Media y Oriental (69,3%) siendo el área con menor porcentaje de disponibilidad la del Altiplano (61,4%). Si del análisis por áreas geográficas pasamos al realizado por tamaño de población encontramos que los ciudadanos residentes en municipios con más de 250.000 habitantes son los

que de mayor disponibilidad de ordenador en su vivienda disfrutan, seguidos de los residentes en municipios con entre 20.001 a 50.000 habitantes, siendo los ciudadanos residentes en los municipios más pequeños, hasta 10.000 habitantes los que menor disponibilidad manifiestan (59,4%). También se encuentran por encima de la media regional los ciudadanos residentes en municipios con entre 50.001 y 100.000 habitantes.



Base: Total población encuestada

*Tabla nº 1:*  
**Disponibilidad de ordenador en la vivienda, por áreas geográficas**

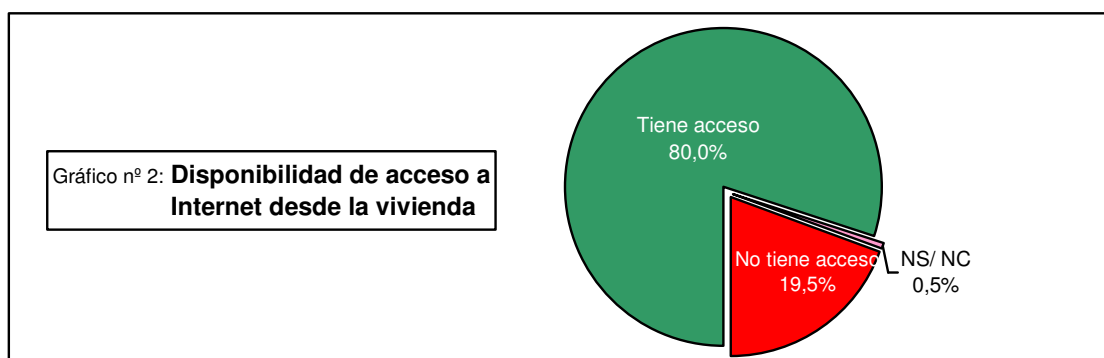
	C.A.R.M.	MURCIA	CARTAGENA	LORCA	NOROESTE	ALTIPLANO	VEGA MEDIA Y ORIENTAL
Total	2.227	842	626	259	120	83	297
SÍ	68,8	72,2	66,9	65,6	64,2	61,4	69,7
NO	31,1	27,8	32,9	34,0	35,8	38,6	30,3

*Tabla nº 2:*  
**Disponibilidad de ordenador en la vivienda, por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
SÍ	68,8	59,4	64,3	70,4	69,9	65,7	74,4
NO	31,1	40,6	35,7	29,4	30,1	34,0	25,6

#### 4.1.2 Disponibilidad de acceso a Internet desde la vivienda

Entre los ciudadanos que disponen de ordenador de su vivienda la gran mayoría (80,0%) dispone de acceso a Internet desde la misma. Esta disponibilidad de acceso a Internet desde la vivienda es superior entre los ciudadanos residentes en el área de Cartagena (85,0%) y en la de Murcia (81,3%) e inferior en el resto, siendo las áreas con menor porcentaje de disponibilidad de acceso a Internet desde su vivienda Lorca (72,4%) y el Noroeste (72,7%). En función del tamaño de población encontramos que superan la media regional los ciudadanos residentes en el único municipio en la franja de 100.000 a 250.000 habitantes (89,2%), seguidos de los ciudadanos residentes en el también único municipio con más de 250.000 habitantes (81,9%), y de los ciudadanos residentes en municipios comprendidos entre 10.001 y 50.000 habitantes (80,1%).



Base: Ciudadanos con ordenador en su vivienda

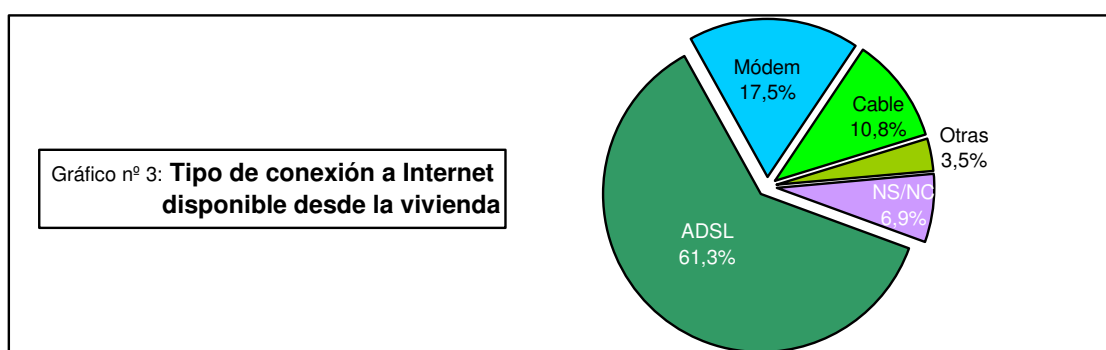
Tabla nº 3:  
Disponibilidad de conexión a Internet en la vivienda, por áreas geográficas

	C.A.R.M.	MURCIA	CARTAGENA	LORCA	NOROESTE	ALTIPLANO	VEGA MEDIA Y ORIENTAL
Total	2.227	842	626	259	120	83	297
Base: Tienen ordenador en la vivienda	1.532	608	419	170	77	51	207
SÍ	80,0	81,3	85,0	72,4	72,7	76,5	76,3
NO	19,5	18,3	14,8	27,0	27,3	23,5	22,2
NS/NC	0,5	0,4	0,2	0,6			1,5

<b>Tabla nº 4: Disponibilidad de conexión a Internet en la vivienda, por tamaño de población</b>	<b>C.A.R.M.</b>	<b>Hasta 10.000 habitantes</b>	<b>De 10.001 a 20.000 hab.</b>	<b>De 20.001 a 50.000 hab.</b>	<b>De 50.001 a 100.000 hab.</b>	<b>De 100.001 a 250.000 hab.</b>	<b>Más de 250.000 hab.</b>
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Tienen ordenador en la vivienda	1.532	120	223	352	95	251	491
SÍ	80,0	73,3	71,7	80,1	73,7	89,2	81,9
NO	19,5	24,2	27,8	19,6	26,3	10,4	17,7
NS/ NC	0,5	2,5	0,4	0,3		0,4	0,4

#### 4.1.3 Tipo de conexión a Internet disponible desde la vivienda

Tres cuartas partes de los ciudadanos que se conectan a Internet en la CARM lo hacen a través de una conexión de banda ancha (75,6%) siendo, de ella, la conexión ADSL la que mayor porcentaje concentra (61,3%), seguida del cable (10,8%) quedando todavía un 17,5% de ciudadanos que lo hacen a través de módem o mediante una conexión RDSI. La conexión a través de la banda ancha es claramente superior a la media regional en el área del Altiplano (84,7%) e inferior en la del Noroeste (67,9%). En función del tamaño de población de los municipios el mayor porcentaje lo encontramos en el único municipio comprendido entre 50.00 y 100.00 habitantes (79,9%) y el menor en los municipios con hasta 10.000 habitantes (65,9%).



Base: Ciudadanos con acceso a Internet desde su vivienda

*Tabla nº 5:*  
**Tipo de conexión a Internet en la vivienda, por áreas geográficas**

	C.A.R.M.	MURCIA	CARTAGENA	LORCA	NOROESTE	ALTIPLANO	VEGA MEDIA Y ORIENTAL
Total	2.227	842	626	259	120	83	297
Base: Acceso a Internet desde vivienda	1.226	494	356	123	56	39	158
Modem/ RDSI	17,5	17,8	17,4	14,6	25,0	12,8	17,1
ADSL	61,3	59,3	66,0	64,2	55,4	66,7	55,7
Red de cable	10,8	13,8	6,2	12,2	8,9	15,4	9,5
Telefonía móvil	3,5	2,8	3,1	1,6	3,6	2,6	6,3
Total Banda ancha	75,6	75,9	75,3	78,0	67,9	84,7	71,5
NS/ NC	6,9	6,3	7,3	7,4	7,1	2,5	11,4

*Tabla nº 6:*  
**Tipo de conexión a Internet en la vivienda, por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Acceso a Internet desde vivienda	1.226	88	160	282	70	224	402
Modem/ RDSI	17,5	19,3	10,0	18,8	11,4	18,8	19,4
ADSL	61,3	58,0	60,0	63,8	57,1	63,4	60,4
Red de cable	10,8	5,7	15,0	6,7	20,0	9,4	11,9
Telefonía móvil	3,5	2,2	2,6	3,6	2,8	4,9	2,7
Total Banda ancha	75,6	65,9	77,6	74,1	79,9	77,7	75,0
NS/ NC	6,9	14,8	12,4	7,1	8,7	3,5	5,6

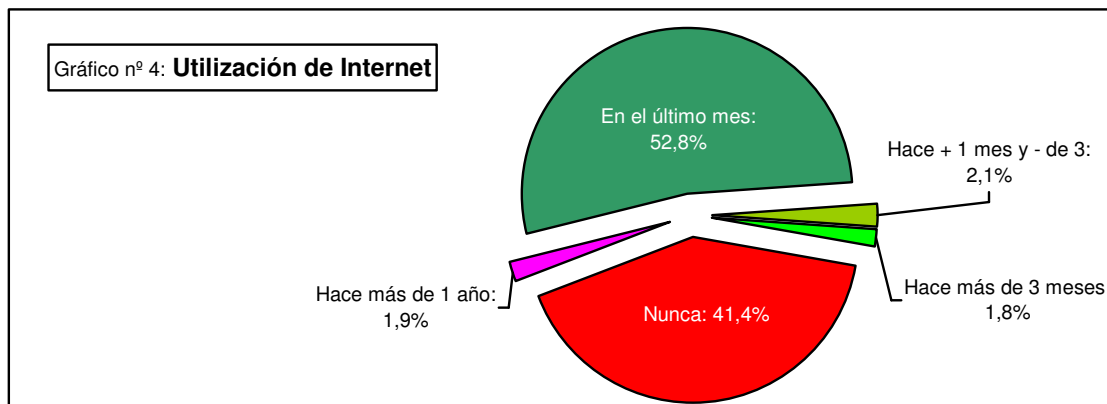


## 4.2 Uso de Internet por los ciudadanos

### 4.2.1 Utilización de Internet

La mayoría de los ciudadanos encuestados ha utilizado Internet alguna vez (58,6%) siendo, también, mayoría los que se han conectado a lo largo del último mes (52,8%). Por grupos de edad podemos apreciar la gran disparidad existente entre los más jóvenes y los mayores: mientras que el 90,4% de los primeros manifiestan haberse conectado a Internet en los 3 últimos meses, dicho porcentaje no llega al diez por ciento (8,6%) cuando nos referimos a los segundos. Menos disparidad pero también una importante distancia se aprecia cuando nos referimos a los adultos-jóvenes y a los adultos-adultos. Esta situación pone claramente de manifiesto que la edad es un elemento discriminador de primera importancia para el acceso a Internet.

Por lo que se refiere al uso de Internet en función del tamaño de población de los municipios podemos apreciar que son los ciudadanos residentes en los dos más poblados los que mayor uso hacen de Internet y los residentes en los dos estratos de menor población los que menos.



Base: Total población encuestada

En cuanto a grupo de edad se refiere, hay que destacar el uso extendido y habitual de Internet que hacen los colectivos de edad hasta 45 años, un 90,4% en el caso de los más jóvenes y un 67,6% las personas comprendidas entre 31 y 45 años, quedando muy por debajo de la media regional en los colectivos de edades superiores.

*Tabla nº 7:*  
**Uso de Internet, desde cualquier sitio, en los 3 últimos meses, por grupos de edad**

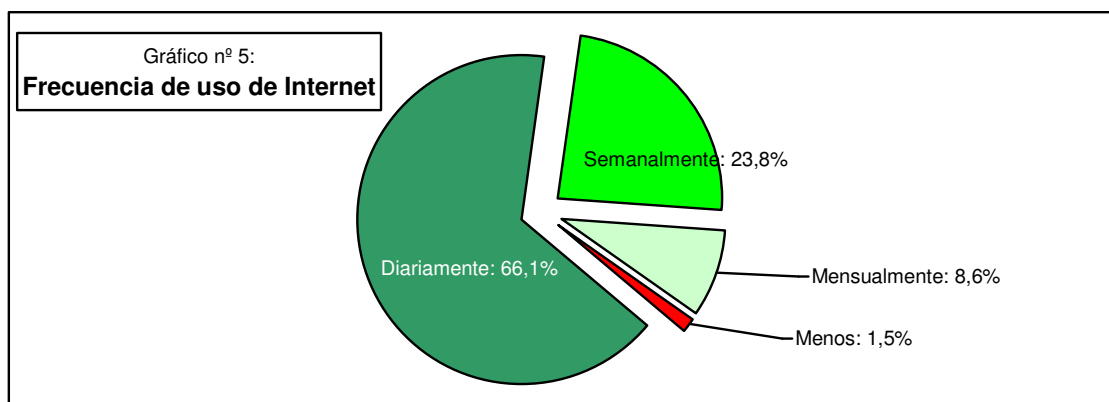
	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
SÍ	54,9	90,4	67,6	38,7	8,6
NO	45,1	9,6	32,4	61,3	91,4

*Tabla nº 8:*  
**Uso de Internet, desde cualquier sitio, en los 3 últimos meses, por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
SÍ	54,9	50,5	50,4	60,2	56,6	61,3	62,9
NO	45,1	49,5	49,6	39,8	43,4	38,7	37,1

#### 4.2.2 Frecuencia de uso de Internet en los 3 últimos meses

Entre **los ciudadanos conectados a Internet en los 3 últimos meses son mayoría los que manifiestan haberlo hecho diariamente (66,1%)**, seguidos de los han manifestado haberlo hecho semanalmente (23,8%) y mensualmente (8,6%). Por grupos de edad solamente los más jóvenes (de 16 a 30 años) superan la media regional de conexión a Internet diaria y por tamaño de población de los municipios en los que residen son los que lo hacen en el único municipio de más de 250.000 habitantes y los que lo hacen en municipios de entre 10.001 y 20.000 habitantes los que más claramente superan dicha media (70,9% y 70,1% respectivamente).



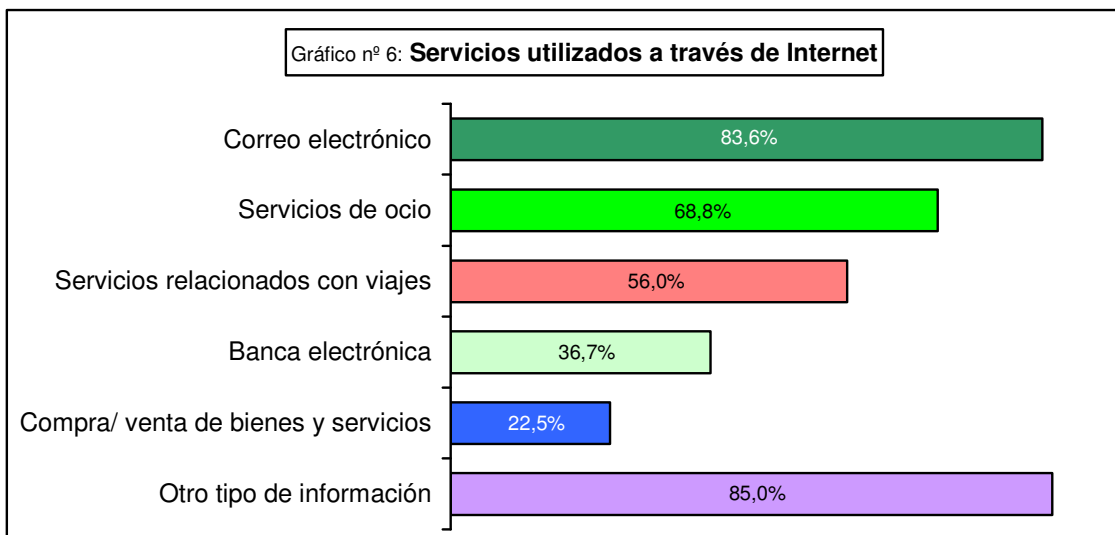
Base: Usuarios Internet en los 3 últimos meses

<i>Tabla nº 9:</i> Frecuencia de uso de Internet, por grupos de edad		C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total		2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet hace menos de 3 meses		1.223	538	452	216	17
Diariamente (mínimo 5 días/ semana)		66,1	70,3	64,1	60,2	64,7
Todas las semanas, pero no diariamente		23,8	21,7	23,9	28,7	23,5
Todos los meses, pero no semanalmente		8,6	5,8	11,1	10,2	11,8
No todos los meses		1,5	2,2	0,9	0,9	

<i>Tabla nº 10:</i> Frecuencia de uso de Internet, por tamaño de población		C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total		2.227	202	347	500	136	382	660
Base Usuarios Internet menos 3 meses		1.223	88	157	289	73	224	392
Diariamente (mínimo 5 días/ semana)		66,1	65,9	70,1	56,4	65,8	67,9	70,9
Todas las semanas, no diariamente		23,8	27,3	17,8	30,1	20,5	24,1	21,2
Todos los meses, no semanalmente		8,6	6,8	9,6	12,1	13,7	6,3	6,4
No todos los meses		1,5		2,5	1,4		1,8	1,5

#### 4.2.3 Servicios más utilizados a través de Internet

Los tres servicios que utilizan más de la mitad de los ciudadanos de la Región de Murcia cuando se conectan a Internet son el correo electrónico (83,6% de los que han utilizado Internet a lo largo de los 3 últimos meses), seguido de la búsqueda de servicios de ocio (68,8%) y de servicios relacionados con viajes (56,0%). No llegan a dicho porcentaje la banca electrónica (36,7%) y la compra/ venta de bienes y servicios (22,5%). Mientras que en el resto de los servicios se dan comportamientos diferentes en función de los grupos de edad, el correo electrónico es también el servicio más utilizado por todos los grupos de edad considerados, aunque solamente entre los más jóvenes supera la media regional. Por su parte el uso de dicho servicio es superior a la media regional entre los residentes en municipios de hasta 10.000 habitantes, de 20.000 a 50.000 y de más de 250.000 habitantes.



Base: Usuarios Internet en los 3 últimos meses

**Tabla nº 11:**  
**Servicios utilizados a través de Internet, por grupos de edad**

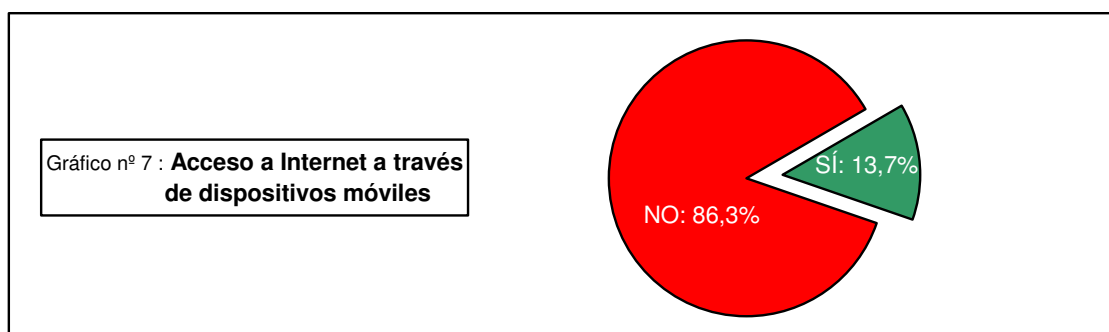
	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet hace menos 3 meses	1.223	538	452	216	17
Correo electrónico	83,6	88,8	82,1	74,0	82,3
Servicios de ocio	68,8	79,4	62,8	56,0	52,9
Servicios relacionados con viajes	56,0	51,1	61,9	57,4	35,3
Banca electrónica o actividades financieras	36,7	29,6	44,0	40,3	23,5
Compra/ Venta de bienes y servicios	22,5	23,4	23,0	18,5	29,4
Buscar otro tipo de información	85,0	83,1	88,3	84,3	70,6
Otros	0,7	0,7	1,1		

**Tabla nº 12:**  
**Servicios utilizados a través de Internet, por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base Usuarios Internet menos 3 meses	1.223	88	157	289	73	224	392
Correo electrónico	83,6	87,5	83,4	84,1	82,2	79,5	85,2
Servicios de ocio	68,8	78,4	72,6	63,3	61,6	69,6	69,9
Servicios relacionados con viajes	56,0	60,2	49,7	55,7	64,4	57,6	55,4
Banca electrónica o a. financieras	36,7	45,5	29,3	38,1	38,4	38,8	35,2
Compra/ Venta de bienes y servicios	22,5	33,0	21,7	28,0	17,8	18,3	19,6
Buscar otro tipo de información	85,0	75,0	84,1	86,9	87,7	84,8	86,0
Otros	0,7			0,3		1,3	1,3

#### 4.2.4 Utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet

El 13,7% de los ciudadanos que han utilizado Internet alguna vez, desde cualquier sitio, manifiestan haberlo hecho a través de algún dispositivo móvil, tipo UMTS, 3G, GPRS, et. Este porcentaje es superior entre los ciudadanos más jóvenes (16,4%) similar entre los adultos jóvenes (13,8%) e inferior entre los adultos-adultos, mientras que entre los mayores de edad no se encuentran usuarios de estos dispositivos móviles. Si de los grupos de edad pasamos a analizar el comportamiento por áreas geográficas de residencia encontramos que es entre los ciudadanos residentes en el área de Lorca donde mayor porcentaje (18,4%) de conexiones a Internet a través de este tipo de dispositivos encontramos, seguidos de los residentes en el área de la Vega Media y Oriental (17,6%), Noroeste (15,9%) y Altiplano (14,3%), mientras que los ciudadanos residentes en las áreas de Cartagena (11,4%) y Murcia (12,6%) se sitúan por debajo de dicha media.



Base: Usuarios Internet

*Tabla nº 13:*  
**Conexión a Internet por dispositivos móviles, por grupos de edad**

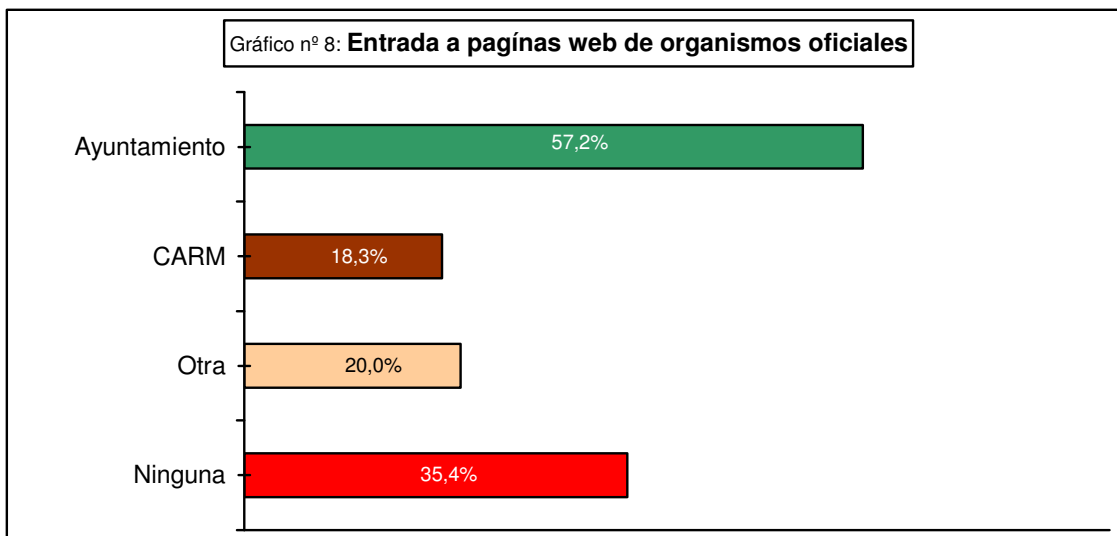
	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
SI	13,7	16,4	13,9	8,6	
NO	86,3	83,6	86,1	91,4	100,0

<i>Tabla nº 14: Conexión a Internet por dispositivos móviles, por área geográfica</i>	<b>C.A.R.M.</b>	<b>MURCIA</b>	<b>CARTAGENA</b>	<b>LORCA</b>	<b>NOROESTE</b>	<b>ALTIPLANO</b>	<b>VEGA MEDIA ORIENTAL</b>
Total	2.227	842	626	259	120	83	297
Base: Usuarios Internet total	1.304	508	361	141	69	49	176
SÍ	13,7	12,6	11,4	18,4	15,9	14,3	17,0
NO	86,3	87,4	88,6	81,6	84,1	85,7	83,0

### 4.3 Uso de la eAdministración

#### 4.3.1 Visita a la página web de organismos oficiales

El 64,6% de los ciudadanos que han entrado alguna vez en Internet ha visitado la página de algún organismo oficial siendo la página web de sus Ayuntamientos la más visitada (57,2%), seguida de la de otros organismos de la Administración General del Estado y de la de diferentes servicios de la CARM (18,3%). En esta ocasión son los adultos jóvenes los que en mayor porcentaje han visitado alguna vez la página web de su Ayuntamiento y de la CARM, y los adultos-adultos los que en mayor porcentaje lo han hecho con la de otros organismos (fundamentalmente, Administración General del Estado). Por su parte son los ciudadanos residentes en el único municipio con entre 50.000 y 100.000 habitantes los que en mayor porcentaje han visitado la página web de su Ayuntamiento y de otros organismos y los residentes en el único municipio con más de 250.000 habitantes los que en mayor porcentaje han visitado la página web de la CARM.



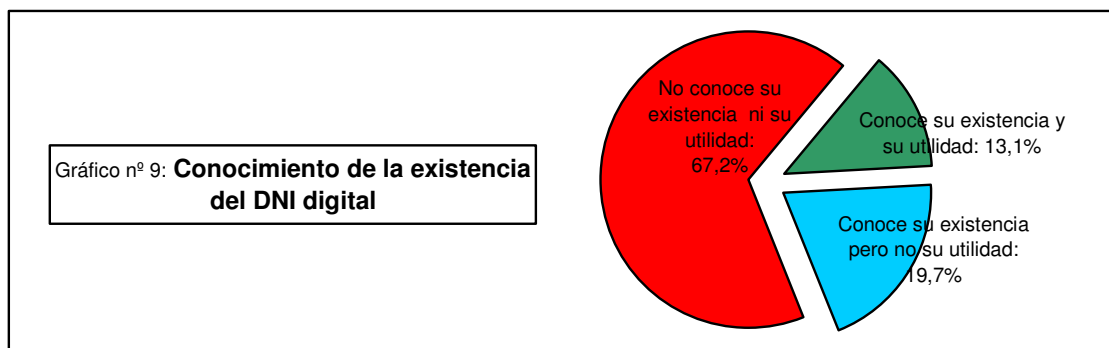
Base: Usuarios Internet

<i>Tabla nº 15:</i> Visita a la página web de organismos oficiales, por grupos de edad		C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total		2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total		1.304	556	481	244	23
Del Ayuntamiento		57,2	49,8	63,4	61,9	56,5
De la C.A.R.M.		18,3	12,6	23,9	21,3	4,3
Otra		20,0	17,6	21,4	23,8	8,7

<i>Tabla nº 16:</i> Visita a la página web de organismos oficiales, por tamaño de población		C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total		2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total		1.304	102	175	301	77	234	415
Del Ayuntamiento		57,2	60,8	58,9	57,5	68,8	64,1	49,4
De la C.A.R.M.		18,3	19,6	13,7	17,3	19,5	17,5	20,7
Otra		20,0	14,7	19,4	22,9	24,7	21,4	17,8

#### 4.3.2 Conocimiento y uso del DNI digital

El 13,1% de la población usuaria de Internet manifiesta tener conocimiento de la existencia y utilidad del DNI digital, el 19,7% conoce su existencia pero no su utilidad y el 67,2% restante no conoce ni su existencia ni su utilidad. El mayor conocimiento de su existencia y utilidad guarda relación con la edad de los ciudadanos: cuanto mayor es la edad mayor es el conocimiento de ambos factores. En función del área geográfica de residencia el conocimiento de su existencia y utilidad solamente es superior a la media regional en las áreas de la Vega Media y Oriental y Noroeste.



Base: Usuarios Internet



*Tabla nº 17:*  
**Conocimiento de la existencia del DNI digital, por grupos de edad**

	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
Conoce su existencia y utilidad	13,1	11,4	13,1	16,8	17,4
Conoce su existencia, pero no su utilidad	19,7	17,6	21,0	20,5	34,8
No conoce su existencia ni su utilidad	67,2	71,0	65,9	62,7	47,8

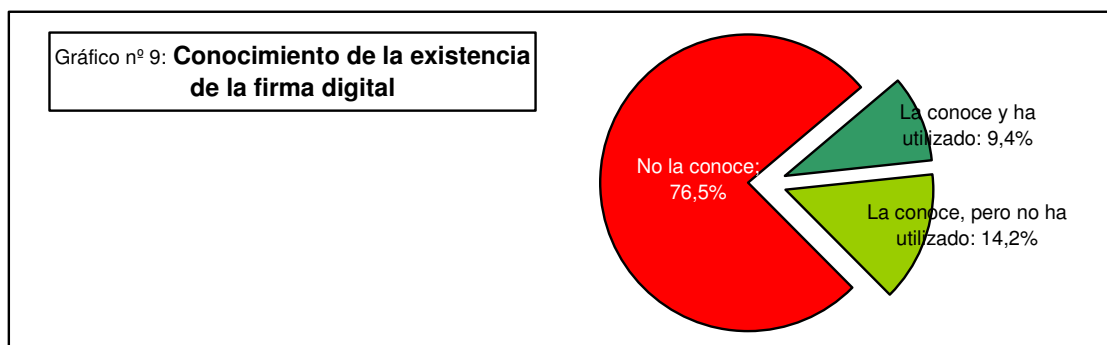
*Tabla nº 18:*  
**Conocimiento de la existencia del DNI digital, por área geográfica**

	C.A.R.M.	MURCIA	CARTAGENA	LORCA	NOROESTE	ALTIPLANO	VEGA MEDIA Y ORIENTAL
Total	2.227	842	626	259	120	83	297
Base: Usuarios Internet total	1.304	508	361	141	69	49	176
Conoce su existencia y utilidad	13,1	11,4	12,7	12,1	17,4	12,2	18,2
Conoce su existencia, no su utilidad	19,7	19,5	22,4	17,0	14,5	24,5	17,6
No conoce existencia ni utilidad	67,2	69,1	64,8	70,9	68,1	63,3	64,2

#### 4.3.3 Disponibilidad y uso de la firma digital

**El 9,4% de los ciudadanos usuarios de Internet manifiestan conocer y haber utilizado en alguna ocasión la firma digital** mientras que el 24,2% manifiesta conocer su existencia pero no haberlo utilizado todavía y el restante 76,5% no conoce que exista. En esta ocasión resultan ser los ciudadanos mayores de edad (de 66 a 75 años) los que en mayor porcentaje han manifestado conocer y haber utilizado alguna vez la firma digital si bien este dato, a todas luces llamativo, es necesario matizarlo indicando que estamos refiriéndonos a ciudadanos conectados a Internet y, como indicamos en el apartado 2.1.1, solamente el 9,6% de los ciudadanos entre 66 y 75 años lo están, habiendo contestado a esta pregunta dicho reducido porcentaje de la población comprendida en dicho tramo de edad. En función del tamaño de población considerado son los ciudadanos residentes en el único municipio con más de 250.000 habitantes los que en mayor porcentaje manifiestan conocer y haber utilizado alguna vez la firma digital (12,0%) y los residentes en municipios con entre 10.000 y 20.000 habitantes los que menos (5,7%), siendo los residentes en el único municipio con entre

50.000 y 100.000 habitantes los que en mayor porcentaje (85,7%) manifiestan desconocer su existencia.



Base: Usuarios Internet

*Tabla nº 19:*  
**Conocimiento de la existencia de la firma digital, por grupos de edad**

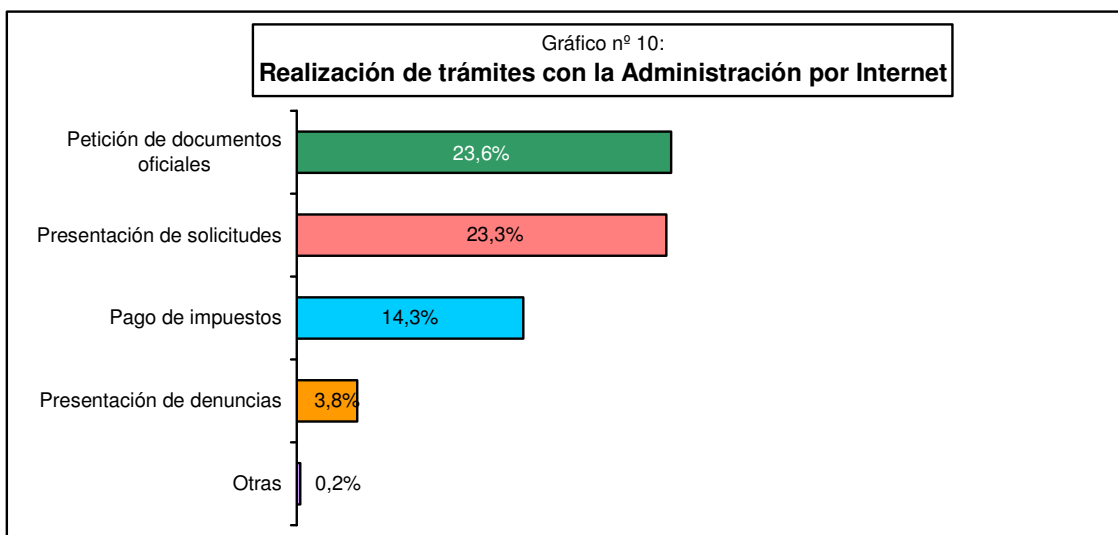
	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
La conoce y ha utilizado	9,4	6,5	10,6	12,7	17,4
La conoce pero no ha utilizado	14,2	12,6	16,8	12,7	13,0
No la conoce	76,5	80,9	72,6	74,6	69,6

*Tabla nº 20:*  
**Conocimiento de la existencia de la firma digital por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
La conoce y ha utilizado	9,4	7,8	5,7	9,6	9,1	7,7	12,0
La conoce pero no ha utilizado	14,2	17,6	11,4	14,3	5,2	14,5	15,9
No la conoce	76,5	74,5	82,9	76,1	85,7	77,8	72,0

#### 4.3.4 Realización de trámites con la Administración por Internet

Los dos trámites con la Administración más realizados a través de Internet por los ciudadanos de la Región de Murcia son la petición de documentos oficiales (23,6%) y la presentación de solicitudes (23,3%), seguidos del pago de impuestos (14,3). El primero de estos trámites es realizado principalmente por los adultos jóvenes (28,3%) y por los adultos-adultos (26,2%), mientras que el segundo es realizado principalmente por el primero de dichos colectivos (29,3%), mientras que el tercero vuelve a ser utilizado principalmente por los dos colectivos (20,4 y 18,0 respectivamente). En función del tamaño de población la utilización de los dos primeros trámites se reparte homogéneamente, aunque con una ligera mayor utilización por parte de los ciudadanos residentes en municipios con más de 250.000 y con menos de 10.000 habitantes y en el tercero, pago de impuestos, destacan los ciudadanos residentes en el único municipio con entre 100.001 y 250.000 habitantes (16,7%) y los residentes en municipios con entre 20.001 y 50.000 habitantes (15,0%).



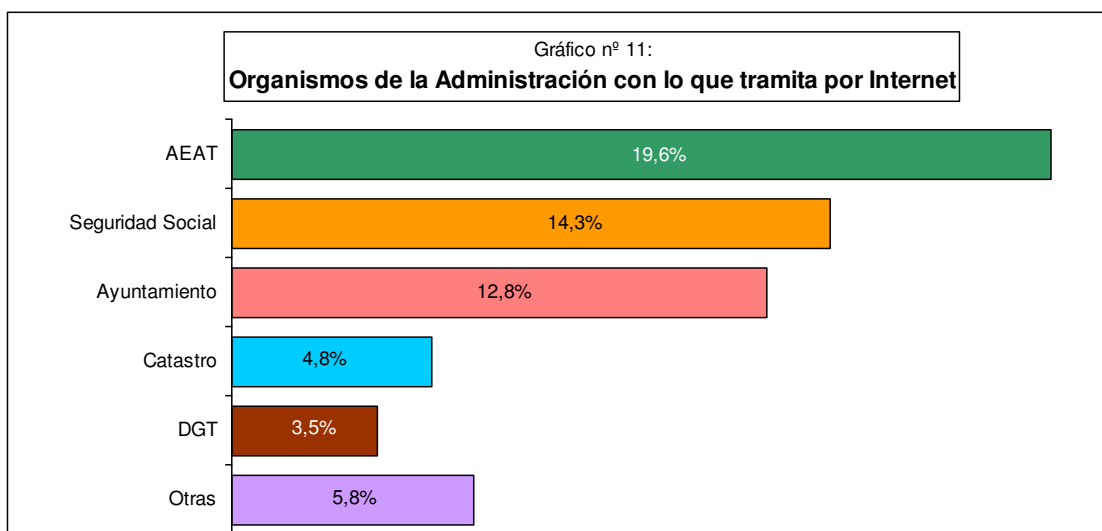
Base: Usuarios Internet

<i>Tabla nº 21:</i> Trámites con la Administración por Internet, por grupos de edad		C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total		2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total		1.304	556	481	244	23
Petición de documentos oficiales		23,6	18,9	28,3	26,2	13,0
Presentación de solicitudes		23,3	20,0	29,3	20,9	4,3
Pago de impuestos		14,3	7,9	20,4	18,0	4,3
Presentación de denuncias		3,8	2,7	5,4	3,7	
Otros		0,2	0,2	0,2	0,4	
Ninguno		61,3	67,4	54,1	59,0	87,0

<i>Tabla nº 22:</i> Trámites con la Administración por Internet, por tamaño de población		C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total		2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total		1.304	102	175	301	77	234	415
Petición de documentos oficiales		23,6	24,5	22,3	23,3	22,1	23,5	24,6
Presentación de solicitudes		23,3	23,5	22,3	22,6	23,4	23,9	23,9
Pago de impuestos		14,3	10,8	13,7	15,0	14,3	16,7	13,7
Presentación de denuncias		3,8	2,9	3,4	3,3	2,6	4,3	4,6
Otros		0,2		0,6		1,3		0,2
Ninguno		61,3	61,8	65,7	57,8	63,6	62,4	60,7

#### 4.3.5 Organismos de la Administración con los que tramita por Internet

El organismo de la Administración más utilizado por los ciudadanos de la región para realizar trámites a través de Internet es la Agencia Tributaria (19,6%), seguida de la Seguridad Social (14,3%) y del Ayuntamiento de su municipio (12,8%). En el apartado de “otros” aparecen principalmente, de forma espontánea, diferentes servicios de la CARM relativos a salud, educación y empleo. Por grupos de edad los principales usuarios de trámites con organismos de la Administración son los adultos jóvenes y los adultos-adultos en prácticamente todos los organismos consultados, mientras que por tamaño de población destacan los ciudadanos en el único municipio con entre 100.000 y 250.000 habitantes, en prácticamente todos los servicios, y en función de la situación laboral del ciudadano destaca la alta utilización de trámites con prácticamente todos los organismos de la Administración consultados de los trabajadores en activo, salvo para los trámites con la DGT y “otros” en el que el mayor porcentaje de realización de trámite corresponde a los estudiantes.



Base: Usuarios Internet

*Tabla nº 23:*  
**Organismos de la Administración utilizados, por grupos de edad**

	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
Agencia Tributaria	19,6	11,2	27,0	25,0	8,7
Seguridad Social	14,3	12,4	16,4	14,8	8,7
Servicios municipales	12,8	10,3	15,6	13,5	8,7
Catastro	4,8	2,9	6,7	6,1	
Dirección General de Tráfico	3,5	3,6	4,2	2,0	
Otros	5,8	5,8	6,4	4,5	4,3
Ninguno	60,9	67,8	52,2	59,8	87,0

*Tabla nº 24:*  
**Organismos de la Administración utilizados, por tamaño de población**

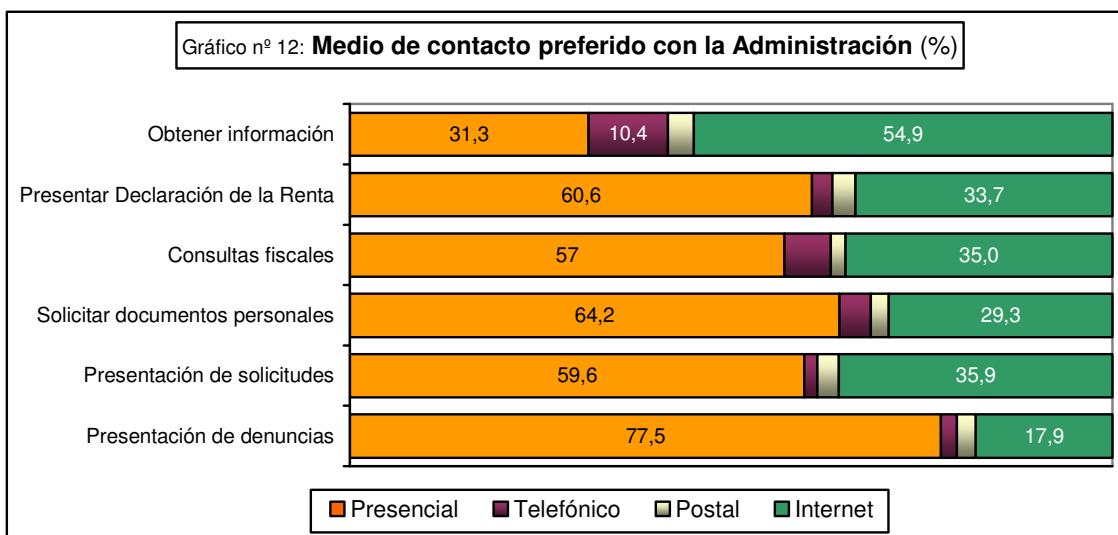
	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
Agencia Tributaria	19,6	19,6	18,9	18,9	15,6	23,9	18,6
Seguridad Social	14,3	14,7	12,6	12,0	11,7	17,9	14,9
Servicios municipales	12,8	12,7	4,6	11,6	10,4	18,4	14,5
Catastro	4,8	8,8	3,4	3,3	1,3	2,6	7,5
Dirección General de Tráfico	3,5	2,9	2,9	2,7		6,0	3,6
Otros	5,8	1,0	6,3	8,6	13,0	2,1	5,3
Ninguno	60,9	60,8	66,9	56,1	63,6	59,4	62,2

*Tabla nº 25:*  
**Organismos de la Administración utilizados, por situación laboral**

	C.A.R.M.	Trabajador en activo	Trabajador en paro	Estudiante	Labores del hogar	Pensionista/Jubilado	Otra situación
Total	2.227	24	178	347	500	136	1.042
Base: Usuarios Internet total	1.304	761	114	243	103	56	25
Agencia Tributaria	19,6	26,7	11,4	4,1	14,6	14,3	25,0
Seguridad Social	14,3	16,7	13,2	8,2	8,7	12,5	33,3
Servicios municipales	12,8	15,9	11,4	6,2	9,7	7,1	16,7
Catastro	4,8	6,6	4,4	0,8	2,9	3,6	4,2
Dirección General de Tráfico	3,5	3,5	1,8	4,5	2,9	1,8	4,2
Otros	5,8	5,7	6,1	7,4	3,9	3,6	4,2
Ninguno	61,7	53,4	66,7	74,5	72,8	73,2	50,0

#### 4.3.6 Medios de contacto preferidos en relación con la Administración

Se ha consultado sobre seis servicios concretos y para todos ellos los ciudadanos prefieren el contacto presencial en su relación con la Administración, salvo para el servicio de obtener información para el que se decantan, en su mayoría, por la utilización de Internet siendo, no obstante, muy alto el interés por el uso de este medio también para la mayoría del resto de servicios.



Base: Usuarios Internet

Para *obtener información* la opción de Internet resulta mayoritaria en todos los tramos de edad considerados, salvo entre los mayores que resulta igual a la opción presencial. También resulta mayoritaria la opción de Internet para este servicio entre todos los tamaños de población considerados pero, mientras que en algunos su preferencia más que duplica la opción presencial (entre 20.000 y 50.000) en otros la supera moderadamente (entre 10.000 y 20.000).

*Tabla nº 26:*  
**Para obtener información, por grupos de edad**

	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
<b>P-17.1 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>					
Presencial	31,3	28,8	30,1	38,5	39,1
Telefónico	10,4	11,0	9,4	10,2	17,4
Postal	3,5	4,0	2,7	3,7	4,3
Internet	54,8	56,3	57,8	47,1	39,1

<i>Tabla nº 27: Para obtener información, por tamaño de población</i>	<b>C.A.R.M.</b>	<b>Hasta 10.000 habitantes</b>	<b>De 10.001 a 20.000 hab.</b>	<b>De 20.001 a 50.000 hab.</b>	<b>De 50.001 a 100.000 hab.</b>	<b>De 100.001 a 250.000 hab.</b>	<b>Más de 250.000 hab.</b>
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
<b>P-17.1 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>							
Presencial	31,3	33,3	36,0	23,9	32,5	33,3	32,8
Telefónico	10,4	14,7	10,9	10,0	10,4	8,5	10,4
Postal	3,5	3,9	4,0	3,3	1,3	3,0	3,9
Internet	54,8	48,0	49,1	62,8	55,8	55,1	53,0

Por lo que se refiere al segundo de los servicios concretos consultados, la *presentación de la Declaración de la Renta* es la opción presencial es mayoritaria, con diferente intensidad, para todos los tramos de edad y para todos los tamaños de población, siendo entre los adultos jóvenes y entre los residentes en el único municipio con más de 250.000 habitantes donde menor diferencia encontramos entre dicha opción presencial y la opción de Internet.

<i>Tabla nº 28: Para presentar la Declaración de la Renta, por grupos de edad</i>	<b>C.A.R.M.</b>	<b>De 16 a 30 años</b>	<b>De 31 a 45 años</b>	<b>De 46 a 65 años</b>	<b>De 66 a 75 años</b>
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
<b>P-17.2 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>					
Presencial	60,6	59,2	59,5	65,6	65,2
Telefónico	2,7	3,8	2,1	1,2	4,3
Postal	3,0	4,3	2,3	0,8	8,7
Internet	33,7	32,7	36,2	32,4	21,7



<i>Tabla nº 29: Para presentar la Declaración de la Renta, por tamaño de población</i>	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
<b>P-17.2 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>							
Presencial	60,6	62,7	56,6	59,8	68,8	62,8	59,5
Telefónico	2,7	3,9	1,7	2,7		2,1	3,6
Postal	3,0	2,9	3,4	2,3	2,6	2,1	3,9
Internet	33,7	30,4	38,3	28,6	28,6	32,9	33,0

Si nos referimos ahora al trámite denominado *consultas fiscales* observamos que la preferencia por la opción presencial vuelve a ser mayoritaria para todos los tramos de edad y para todos los tamaños de población, siendo entre los adultos jóvenes y entre los ciudadanos residentes en municipios con entre 10.000 y 20.000 habitantes entre los que el diferencial con Internet es menor.

<i>Tabla nº 30: Para consultas fiscales, por grupos de edad</i>	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
<b>P-17.3 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>					
Presencial	57,0	57,4	54,1	62,3	52,2
Telefónico	6,1	7,6	5,2	4,5	4,3
Postal	1,9	2,3	1,7	0,4	13,0
Internet	35,0	32,7	39,1	32,8	30,4

<i>Tabla nº 31: Para consultas fiscales, por tamaño de población</i>	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
<b>P-17.3 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>							
Presencial	57,0	55,9	54,9	59,5	48,1	57,7	57,6
Telefónico	6,1	9,8	5,7	7,3	6,5	3,4	5,8
Postal	1,9	2,0	2,9	1,0	1,3	1,7	2,4
Internet	35,0	32,4	36,6	32,2	44,2	37,2	34,2

Si pasamos a analizar las preferencias para el trámite de *solicitar documentos personales* volvemos a encontrarnos con que la opción presencial es mayoritaria para todos los tramos de edad y para todos los tamaños de población volviendo a ser los adultos jóvenes los que menor diferencia presentan con respecto a la opción Internet, así como los ciudadanos residentes en el único municipio con entre 50.000 y 100.000 habitantes, en lo que respecta al tamaño de población.

<i>Tabla nº 32:</i> Para solicitar documentos personales, por grupos de edad	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
<b>P-17.4 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>					
Presencial	64,2	64,2	60,7	70,5	69,6
Telefónico	4,1	5,2	3,7	2,9	
Postal	2,4	3,4	2,1	0,4	4,3
Internet	29,3	27,2	33,5	26,2	26,1

<i>Tabla nº 33:</i> Para solicitar documentos personales, por tamaño de población	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
<b>P-17.4 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>							
Presencial	64,2	64,7	65,7	63,5	63,6	65,0	63,6
Telefónico	4,1	2,9	4,0	7,6	2,6	1,7	3,6
Postal	2,4	3,9	4,0	0,7	1,3	2,6	2,7
Internet	29,3	28,4	26,3	28,2	32,5	30,8	30,1

Para el trámite *presentar solicitudes* también la opción presencial es mayoritaria entre todos los tramos de edad y entre todos los tamaños de población siendo, en esta ocasión, los más jóvenes y los adultos jóvenes los que menos diferencia presencia en su preferencia de Internet sobre la opción mayoritaria.

Tabla nº 34: Para presentación de solicitudes, por grupos de edad	C.A.R.M.				
		De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
P-17.5 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN					
Presencial	59,6	55,4	59,3	68,9	69,6
Telefónico	1,7	2,2	1,7	0,8	
Postal	2,8	4,3	1,5	1,6	8,7
Internet	35,9	38,1	37,6	28,7	21,7

Tabla nº 35: Para presentación de solicitudes, por tamaño de población	C.A.R.M.						
		Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
P-17.5 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN							
Presencial	59,6	60,8	58,9	56,1	58,4	64,1	59,8
Telefónico	1,7	2,0	1,1	3,3	1,3	0,4	1,4
Postal	2,8	3,9	3,4	3,0	1,3	1,7	3,1
Internet	35,9	33,3	36,6	37,5	39,0	33,8	35,7

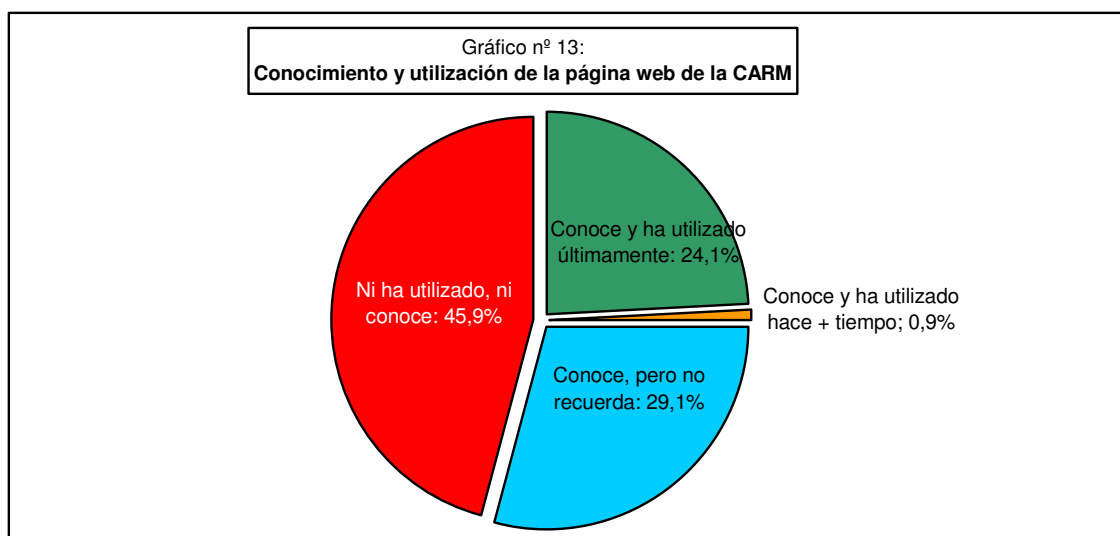
Por último, para la *presentación de denuncias* es donde mayor diferencia a favor de la opción presencial encontramos lo que se pone de manifiesto en todos los tramos de edad y tamaños de población considerados en los que supera en más de 50 puntos a la opción Internet.

Tabla nº 36: Para presentación de denuncias, por grupos de edad	C.A.R.M.				
		De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
P-17.6 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN					
Presencial	77,5	77,2	76,1	81,1	78,3
Telefónico	2,1	2,7	1,5	2,0	
Postal	2,5	3,6	1,7	1,2	4,3
Internet	17,9	16,5	20,8	15,6	17,4

<i>Tabla nº 37:</i> Para presentación de denuncias, por tamaño de población		C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total		2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total		1.304	102	175	301	77	234	415
<b>P-17.6 MEDIO DE CONTACTO PREFERIDO RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN</b>								
Presencial		77,5	80,4	79,4	75,7	79,2	78,6	76,4
Telefónico		2,1	1,0	1,7	3,3		0,9	2,7
Postal		2,5	4,9	2,3	2,7	2,6	1,3	2,4
Internet		17,9	13,7	16,6	18,3	18,2	19,2	18,6

#### 4.3.7 Conocimiento y utilización de la página web de la CARM

Casi la cuarta parte (24,1%) de los ciudadanos que han usado Internet conocen y han utilizado en los 3 últimos meses la página web de la CARM. Este dato es tanto más cierto en cuanto a que a los ciudadanos que han contestado positivamente se les ha preguntado además por la dirección de la misma, indicando correctamente dicha dirección ([www.carm.es](http://www.carm.es)) la práctica totalidad. El conocimiento y utilización de la misma es más intenso entre los adultos jóvenes (29,3%) e inexistente entre los mayores de edad, resultando también mayoritario entre los más jóvenes dicho desconocimiento (50,8%). El conocimiento y utilización es más intenso entre los ciudadanos residentes en el único municipio en el rango de 50.000 a 100.000 habitantes, y en aquellos con menos de 10.000 habitantes.



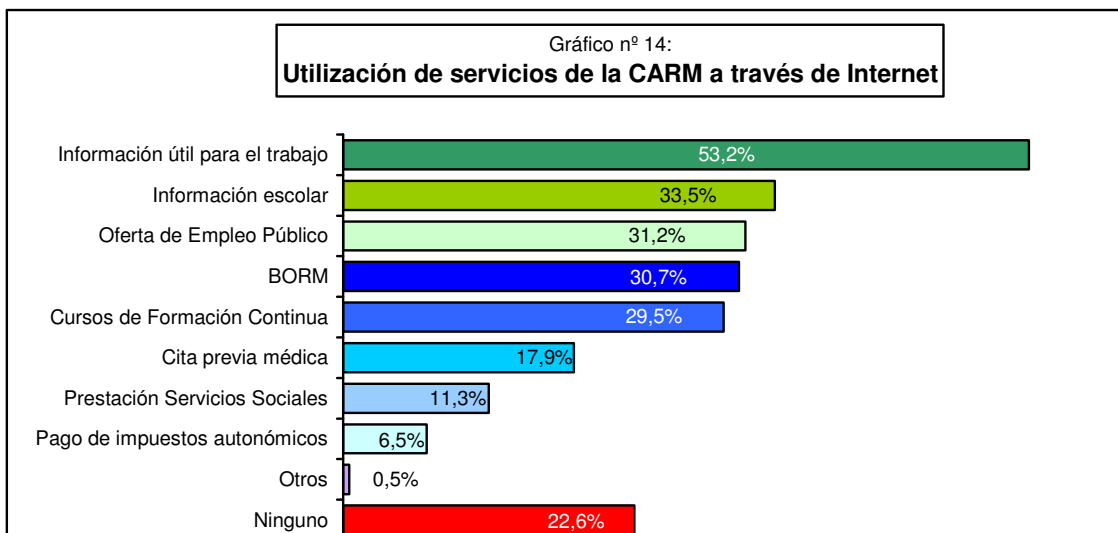
Base: Usuarios Internet

<i>Tabla nº 38:</i> Conocimiento de la página web de la CARM, por grupos de edad		C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total		2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total		1.304	556	481	244	23
Conoce y ha utilizado		24,1	21,1	29,3	23,0	
Conoce, pero no ha utilizado		0,9	1,3	0,2	1,2	
Conoce, pero no recuerda		29,1	26,8	31,4	29,1	34,8
No conoce		45,9	50,8	39,1	46,7	65,2

<i>Tabla nº 39:</i> Conocimiento de la página web de la CARM, por tamaño de población		C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total		2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total		1.304	102	175	301	77	234	415
Conoce y ha utilizado		24,1	28,4	25,1	21,9	35,1	16,7	26,3
Conoce, pero no ha utilizado		0,9	2,0	2,9			0,4	0,7
Conoce, pero no recuerda		29,1	24,5	23,4	32,2	19,5	38,5	26,7
No conoce		45,9	45,1	48,6	45,8	45,5	44,4	46,0

#### 4.3.8 Utilización de servicios de la CARM a través de Internet

De entre los consultados, el servicio de la CARM más utilizado por los ciudadanos a través de Internet en los 3 últimos meses ha sido, con gran diferencia, la **búsqueda de información útil para su trabajo** (52,2%), seguido de la **búsqueda de información escolar** (33,5%), de la **oferta empleo público** (31,2%), de la **consulta de BORM y otra información legislativa** (30,7%) y de los **cursos de formación continua** (29,5%). El resto de servicios se utilizan con menor intensidad. El primero de estos servicios es el más utilizado por todos los grupos de edad salvo por el de mayores de 65 años. La información escolar, la oferta de empleo público y los cursos de formación continua son utilizadas principalmente por los más jóvenes, mientras que el BORM y otra información legislativa lo es por parte de los adultos jóvenes. El servicio de información útil para el trabajo es mayoritario también entre todos los tamaños de población analizados.



Base: Usuarios Internet

*Tabla nº 40:*  
**Uso de servicios de la CARM a través de Internet, por grupos de edad**

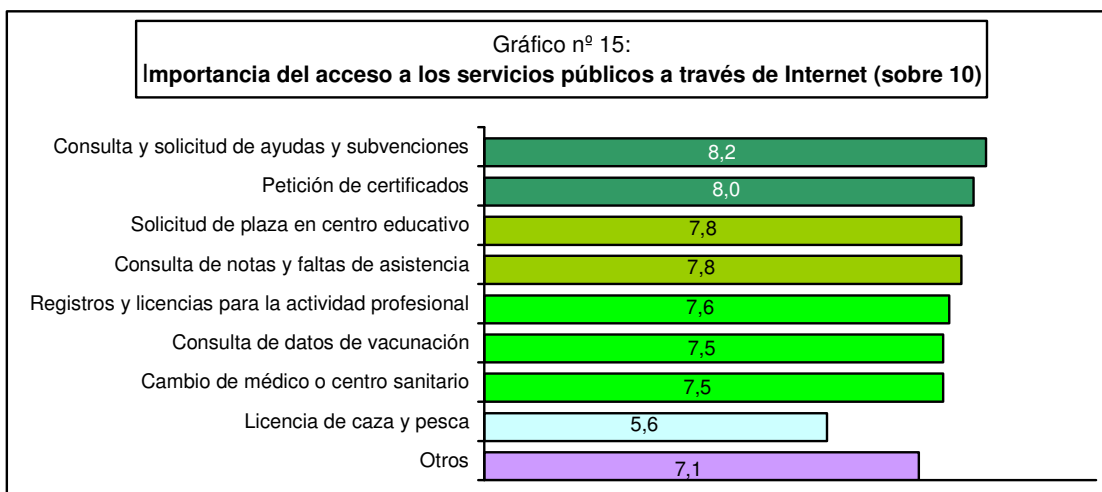
	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
Información útil para mi trabajo	53,2	50,5	60,5	49,6	4,3
Información escolar	33,5	44,4	25,8	27,0	
Oferta de empleo público	31,2	39,9	26,8	23,0	
BORM y otra información legislativa	30,7	26,1	37,4	29,9	8,7
Cursos de Formación Continua	29,5	34,5	28,1	23,8	
Cita previa médica	17,9	13,5	21,2	22,1	8,7
Prestación de Servicios Sociales	11,3	9,0	12,9	13,9	4,3
Pago impuestos autonómicos	6,5	4,3	9,1	6,6	4,3
Otra	0,5	0,7	0,6		
Ninguna	22,6	19,2	20,0	30,3	78,3

*Tabla nº 41:*  
**Uso de servicios de la CARM a través de Internet, por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
Información útil para mi trabajo	53,2	63,7	49,7	52,8	42,9	53,0	54,5
Información escolar	33,5	35,3	32,0	31,6	31,2	32,1	36,4
Oferta de empleo público	31,2	44,1	20,6	27,9	27,3	35,0	33,5
BORM y otra información legislativa	30,7	30,4	24,6	31,2	32,5	29,9	33,0
Cursos de Formación Continua	29,5	40,2	29,1	26,2	26,0	27,4	31,3
Cita previa médica	17,9	13,7	12,0	21,3	9,1	24,8	16,6
Prestación de Servicios Sociales	11,3	7,8	11,4	8,6	5,2	14,1	13,5
Pago impuestos autonómicos	6,5	6,9	4,6	6,0	3,9	8,1	7,2
Otra	0,5	1,0		0,7		0,9	0,5
Ninguna	22,6	25,5	26,9	20,9	32,5	20,5	20,7

#### 4.3.9 Importancia del acceso a servicios de la CARM a través de Internet

Los ciudadanos conceden similar importancia a la posibilidad de poder acceder en un futuro inmediato a través de Internet a la mayoría de los servicios públicos consultados. Solamente al servicio de licencia de caza y pesca se le asigna una valoración más baja. A pesar de las pequeñas diferencias existentes podemos destacar que son los servicios de consulta y solicitud de ayudas y subvenciones (8,2 sobre 10) y de petición de certificados (8,0) los que más alto interés alcanzan. Tanto por tramos de edad como por tamaño de población se repite este resultado.



Base: Usuarios Internet

*Tabla nº 42:*  
**Importancia de acceso a servicios CARM vía Internet, por grupos de edad**

	C.A.R.M.	De 16 a 30 años	De 31 a 45 años	De 46 a 65 años	De 66 a 75 años
Total	2.227	615	712	631	269
Base: Usuarios Internet total	1.304	556	481	244	23
Consulta y solicitud de ayudas y subvenciones	8,2	8,1	8,4	8,1	8,1
Petición de certificados	8,0	7,7	8,3	7,9	8,2
Solicitud de plaza en centro educativo	7,8	7,7	8,0	7,7	7,7
Consulta de notas y faltas de asistencia	7,8	7,5	8,1	7,9	8,0
Registros y licencias para la actividad profesional	7,6	7,4	7,8	7,5	7,3
Consulta de datos de vacunación	7,5	7,1	7,9	7,8	7,7
Cambio de médico ó de centro sanitario	7,5	7,0	8,0	7,7	8,1
Licencia de caza y pesca	5,6	5,8	5,8	6,0	4,9
Otros	7,1	7,0	7,4	7,0	

*Tabla nº 43:*  
**Importancia de acceso a servicios CARM vía Internet , por tamaño de población**

	C.A.R.M.	Hasta 10.000 habitantes	De 10.001 a 20.000 hab.	De 20.001 a 50.000 hab.	De 50.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 250.000 hab.	Más de 250.000 hab.
Total	2.227	202	347	500	136	382	660
Base: Usuarios Internet total	1.304	102	175	301	77	234	415
Consulta y solicitud de ayudas y subvenciones	8,2	8,5	8,1	8,3	7,9	8,5	8,0
Petición de certificados	8,0	8,3	7,7	8,1	7,7	8,4	7,7
Matriculación en centro educativo	7,8	8,1	7,5	7,9	7,3	8,2	7,6
Consulta notas y faltas de asistencia	7,8	8,3	7,7	8,0	7,3	8,1	7,5
Registros y licencias para la actividad profesional	7,6	8,0	7,2	7,7	7,5	8,1	7,3
Consulta de datos de vacunación	7,5	7,8	7,2	7,7	7,2	7,9	7,3
Cambio de médico ó de centro sanitario	7,5	7,7	7,1	7,8	7,5	7,9	7,3
Licencia de caza y pesca	5,6	6,1	5,5	5,6	5,7	5,9	5,2
Otros	7,1			5,0	10,0	8,0	7,4





## **5** CONCLUSIONES

---

1. La mayoría de los hogares murcianos (68,8%) dispone de ordenador personal en su vivienda habitual, según el resultado de la encuesta realizada, superando en más de 11 puntos el último dato disponible del INE en 2007 para la Región de Murcia (57,1%)<sup>1</sup>.
2. Entre los hogares regionales que disponen de ordenador personal la gran mayoría (80,0%) dispone de acceso a Internet, lo que supone un 55% sobre el total de población encuestada, frente al 36,3% que refleja el último dato disponible del INE en 2007 para la Región de Murcia<sup>2</sup>.
3. La mayoría de los hogares regionales que se conectan a Internet lo hacen a través de banda ancha (75,6%) y, dentro de ella, es la conexión ADSL la que mayor porcentaje concentra (61,3%), seguida del cable (10,8%) quedando

---

<sup>1,2</sup> La metodología utilizada en este sondeo de opinión ha sido de 2227 encuestas telefónicas, frente a la utilizada por el INE de 639 telefónicas y 273 presenciales para la Región de Murcia

todavía un 17,5% de ciudadanos que lo hacen a través de módem o mediante una conexión RDSI.

4. También son mayoría los ciudadanos encuestados que han utilizado Internet alguna vez (58,6%) e, incluso, los que se han conectado a lo largo del último mes (52,8). Por lo que se refiere a la frecuencia de uso, entre los ciudadanos conectados a Internet en los 3 últimos meses son mayoría los que manifiestan haberlo hecho diariamente, concretamente 66,1%, frente al 60,2% que refleja el último dato disponible del INE en 2007 para la Región de Murcia<sup>3</sup>.
5. Los tres servicios que utilizan más de la mitad de los ciudadanos residentes en la Región de Murcia cuando se conectan a Internet son el correo electrónico (83,6% de los que han utilizado Internet a lo largo de los 3 últimos meses), seguido de la búsqueda de servicios de ocio (68,8%) y de servicios relacionados con viajes (56,0%).
6. El 64,6% de los ciudadanos que han entrado alguna vez en Internet ha visitado la página de algún organismo oficial siendo la página web de sus Ayuntamientos la más visitada (57,2%), seguida de la de organismos de la Administración General del Estado y de la de diferentes servicios de la CARM (18,3%).
7. El 13,1% de la población usuaria de Internet manifiesta tener conocimiento de la existencia y utilidad del DNI digital. Este conocimiento guarda una total relación con la edad de los ciudadanos: cuanto mayor es la edad, mayor es el conocimiento de ambos factores. Por su parte hasta el 9,4% de los ciudadanos manifiestan conocer y haber utilizado en alguna ocasión la firma digital, mientras que el 24,2% manifiesta conocer su existencia pero no haberlo utilizado todavía y el restante 76,5% no conoce su existencia.
8. Los trámites realizados a través de Internet con todo tipo de Administración más utilizados por los ciudadanos de la región son la petición de documentos oficiales (23,6%) y la presentación de solicitudes (23,3%), seguidos del pago de impuestos (14,3%), siendo la Agencia Tributaria (19,6%) el organismo de la Administración más utilizado por los ciudadanos de la CARM para realizar trámites a través de Internet, seguida de la Seguridad Social (14,3%) y del Ayuntamiento del ciudadano (12,8%).

---

<sup>3</sup> La metodología utilizada en este sondeo de opinión ha sido de 2227 encuestas telefónicas, frente a la utilizada por el INE de 639 telefónicas y 273 presenciales para la Región de Murcia

9. El medio de contacto preferido por la mayoría de los ciudadanos para sus contactos con la Administración continúa siendo el contacto presencial, salvo para el servicio de obtener información para el que se decantan por la utilización de Internet. Resulta, no obstante, alto (en torno al 30%) el porcentaje de ciudadanos interesados por el uso de este último medio para la mayoría del resto de servicios.
10. Un 24,1% de los ciudadanos que han usado Internet conoce y ha utilizado en los 3 últimos meses la página web de la CARM.
11. El servicio de la web de la CARM más utilizado por los ciudadanos a través de Internet en los 3 últimos meses ha sido, con gran diferencia, la búsqueda de información útil para su trabajo (52,2%), seguido de la búsqueda de información escolar (33,5%), de la oferta empleo público (31,2%), de la consulta de BORM y otra información legislativa (30,7%) y de los cursos de formación continua (29,5%)
12. Los ciudadanos valoran de forma muy similar la posibilidad de acceder en un futuro inmediato a través de Internet a la mayoría de los servicios web de la CARM consultados. A pesar de ello podemos destacar que son los servicios de consulta y solicitud de ayudas y subvenciones y de petición de certificados los que más alto interés alcanzan.



## **ANEXO: “CUESTIONARIO”**



**P-9 Dígame si en los últimos 3 meses ha usado por motivos particulares alguno de los siguientes servicios *on-line* o de búsqueda de información en Internet:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Correo electrónico	1	2
2. Banca electrónica o actividades financieras: Bolsa, etc.	1	2
3. Compra y/ o Venta de bienes y servicios: Directa, mediante subastas, etc.	1	2
4. Utilizar servicios relacionados con viajes y alojamiento: información, reservas, etc.	1	2
5. Servicios de ocio: Jugar o descargar juegos, películas, música. Leer periódicos/ revistas	1	2
6. Buscar otro tipo de información	1	2
7. Otros (indicar: _____)	1	2

**P-10 ¿Utiliza habitualmente algún tipo de dispositivo móvil para su acceso a Internet?**

1. SÍ (Por ejemplo: Teléfono móvil banda ancha vía UMTS, 3G, GPRS, WAP, ordenador PDA, u otros)
2. NO, no utilizo dispositivo móviles para acceder a Internet

**III.- USO DE LA eADMINISTRACIÓN**

**P-11 ¿Ha entrado alguna vez en la página web de**

1. Su Ayuntamiento
2. Otra web de una Administración (en caso afirmativo, indicar: \_\_\_\_\_)

**P-12 ¿Conoce Ud. la existencia y utilidad del DNI electrónico?**

1. SÍ, conozco su existencia y utilidad
2. SÍ, conozco su existencia, pero no su utilidad
3. NO, no conozco ni su existencia ni su utilidad

**P-13 ¿Dispone, y ha utilizado alguna vez, certificado o firma digital?**

1. SÍ, la conozco y la he utilizado → *Pasar a P-15*
2. SÍ, la conozco pero no la he utilizado hasta ahora
3. NO, no la conozco → *Pasar a P-15*

**P-14 ¿Por qué motivo, conociéndola, no la ha utilizado hasta ahora?**

1. Porque no me ha hecho falta
2. Porque es muy complicada de utilizar
3. Por otro motivo (indicar: \_\_\_\_\_)
9. NS/ NR

**P-15 ¿Ha realizado alguno de los siguientes trámites con la Administración a través de Internet, aunque solo haya sido una sola vez?**

- |                                                                       |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                       | <u>    </u> <b>SÍ</b> <u>    </u> <b>NO</b> <u>    </u> |
| 1. Petición de documentos oficiales: Certificados, vida laboral, etc. |                                                         |
| 2. Pago de impuestos                                                  |                                                         |
| 3. Presentación de solicitudes                                        |                                                         |
| 4. Presentación de denuncias                                          |                                                         |
| 5. Otros (especificar: _____)                                         |                                                         |

**P-16 ¿Con qué Organismos de la Administración los ha realizado?**

1. Agencia Tributaria
2. Catastro
3. Dirección General de Tráfico
4. Seguridad Social
5. Servicios de su Ayuntamiento
6. Otros (indicar: \_\_\_\_\_)

**P-17 Independientemente de que disponga o no de Internet en su hogar, ¿Es tan amable de indicarme cuál es el medio de contacto preferido para sus relaciones con la Administración (Central, Autonómica o Local) en cada uno de los siguientes servicios?**

SERVICIOS	1. Presencial	2. Teléfono	3. Correo postal	4. Internet
1. Obtener información	1	2	3	4
2. Presentar Declaración de la Renta	1	2	3	4
3. Consultas fiscales	1	2	3	4
4. Solicitar documentos personales	1	2	3	4
5. Presentación de solicitudes	1	2	3	4
6. Presentación de denuncias	1	2	3	4

**P-18 ¿Es tan amable de indicarme si conoce la dirección y ha utilizado por motivos particulares o laborales en los 3 últimos meses la página web de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia?**

1. Si conoce: [www.\\_\\_\\_\\_\\_](#) y la ha utilizado
2. Si conoce: [www.\\_\\_\\_\\_\\_](#) y la ha utilizado, pero hace más tiempo
3. Si conoce, pero no recuerda su dirección
4. No, no conoce ni la ha utilizado

**P-19 Dígame si en los últimos 3 meses ha utilizado, por motivos particulares, alguno de los siguientes servicios con algún organismo de la Administración Autonómica a través de Internet, tanto para obtener información como para descargar formularios o enviarlos cumplimentados:**

	SÍ	NO
1. Cita previa médica	1	2
2. Pago de impuestos autonómicos	1	2
3. Información escolar: Matricula, becas, horarios, etc.	1	2
4. Cursos de Formación Continua	1	2
5. Oferta de empleo público	1	2
6. B.O.R.M. y otra información legislativa	1	2
7. Prestación servicios sociales	1	2
8. Información útil para mi trabajo	1	2
9. Otra (indicar: _____)	1	2

**P-20 A continuación voy a indicarle una relación de servicios públicos accesibles a través de Internet ¿Es tan amable de indicarme la importancia, en una escala de 1 a 10, siendo 1= muy baja y 10= muy alta), que para Ud. tiene poder acceder a cada uno de ellos en su próxima conexión con la página web de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia?**

1. Cambio de médico o de centro sanitario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Consulta de datos de vacunación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Solicitud de plaza en centro educativo (matriculación)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Consulta de notas y faltas de asistencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Consulta y solicitud de ayudas y subvenciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Petición de certificados: Familia numerosa, minusvalía, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Registros y licencias para la actividad profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Licencia de caza y pesca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Otros (indicar: _____)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### **IV.- CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA PERSONA SELECCIONADA**

**P-21 ¿Cuáles son sus estudios terminados de más alto nivel?**

1. Sin estudios / Menos que primarios
2. Educación Primaria
3. Primera etapa de la Educación Secundaria
4. Segunda etapa de la Educación Secundaria
5. Formación Profesional de Grado Superior
6. Educación Superior Universitaria

**P-22. La semana pasada, ¿cuál de las siguientes era su situación laboral?**

1. Trabajador, en activo
2. Trabajador, en paro
3. Estudiante
4. Labores del hogar
5. Pensionista
6. Otra situación laboral (indicar: \_\_\_\_\_)