

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Introducción

El grupo Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas se crea en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública.

Los objetivos del grupo son:

- Monitorizar el avance de la Administración Autonómica hacia la Administración electrónica
- Mantener una radiografía permanentemente actualizada sobre el estado de las diferentes administraciones en este tema
- Lograr un consenso entre las distintas Comunidades en cuanto a metodología de trabajo e indicadores a analizar
- Realizar recomendaciones que ayuden a acelerar el proceso de modernización y a lograr un equilibrio entre las distintas Comunidades

En el grupo participan todas las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Administraciones Públicas estando coordinado por la Generalitat Valenciana.

Como resultado de los trabajos llevados a cabo hasta la fecha se ha logrado consensuar un grupo de indicadores y se ha elaborado un cuestionario (Cuestionario de Administración Electrónica-CAE) para llevar a cabo la recogida de datos en las distintas Entidades. El citado cuestionario se validó en una encuesta piloto llevada a cabo a finales de 2004 cuyos resultados no se publicaron.

En el presente documento se presentan los resultados de la primera toma de datos llevada a cabo entre el 15 de mayo y 15 de septiembre de 2005.

Esperamos poder ampliar la información publicada en próximas ediciones llegando a incluir datos desglosados por Comunidades.

Metodología

El ámbito de estudio comprende el conjunto de Órganos de Gobierno y Administración de cada Comunidad y Ciudad Autónoma. Se excluyen del estudio las empresas públicas.

Los cuestionarios se enviaron a través de correo electrónico a los responsables del área TIC de cada Comunidad Autónoma que contaron con varios meses para completarlo y remitirlo al Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) que llevó a cabo los trabajos de campo.

Se recibieron los cuestionarios de 17 Comunidades Autónomas, quedando esta vez fuera del análisis la Comunidad de Galicia y la Ciudad Autónoma de Melilla que no pudieron remitir la información. Por lo tanto, todos los datos contenidos en este informe hacen referencia en general, a las 17 comunidades restantes de las 19 que forman el conjunto español: Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, C. Foral de Navarra, C. Valenciana, Extremadura, Illes Balears, La Rioja, Madrid, País Vasco, Principado de Asturias, Región de Murcia y Ceuta. En cada indicador se indica la base sobre la que está calculado.

La presentación de resultados se divide en tres áreas: e-Administración, e-Gobierno y e-Democracia, definidas dentro de cada apartado de este informe.

Algunos de los indicadores están formados por dos valores, uno calculado sobre el total, ya sea de empleados, de centros..., y otro donde los valores se calculan sin contar para el análisis con las áreas de sanidad y educación. Esto es posible porque durante todo el cuestionario se ha demandado la información por separado, primero lo que ocurría en área de sanidad, luego en educación y finalmente en el resto de la Administración (sin contar con estas dos áreas).

e-Administración

En este área encontraremos indicadores que aborden cuestiones intra-organizacionales, es decir, lo que sucede dentro de la propia organización, e incluye existencia de infraestructuras, desarrollo de políticas, actividades organizacionales y gestión del conocimiento; se trataría, en definitiva, de analizar la estructura interna de la Administración Pública

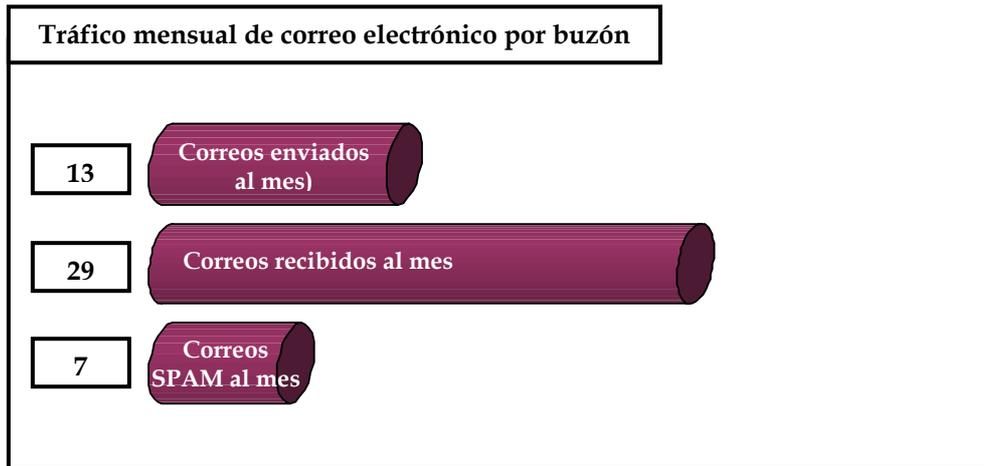


Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

El primer indicador se ha calculado dividiendo el número total de ordenadores personales y net computers instalados y funcionando por el número total de empleados de las Comunidades Autónomas (se consideran empleados aquellos cuyas retribuciones están incluidas en el capítulo 1 de los correspondientes Presupuestos Generales). También se calcula este indicador excluyendo las áreas de docencia y sanidad como aproximación al indicador "Ordenadores personales por empleados administrativos" que sería el más interesante, pero que no se ha podido calcular en esta ocasión al no contar con la cifra de "empleados administrativos". La evolución de estos indicadores permitirá apreciar claramente la implantación de las TIC en la Administración Autonómica.

A nivel global el indicador se sitúa en 60 Pcs por 100 empleados. La última cifra de la que disponíamos para este indicador, con referencia enero de 2002 (Informe IRIA 2002-MAP-), era de 18 PC's por empleado con lo que vemos que la cifra se ha multiplicado por más de tres en estos últimos cuatro años. Como es habitual, si prescindimos de las áreas de docencia y sanidad el indicador se eleva hasta alcanzar la cifra de 75.

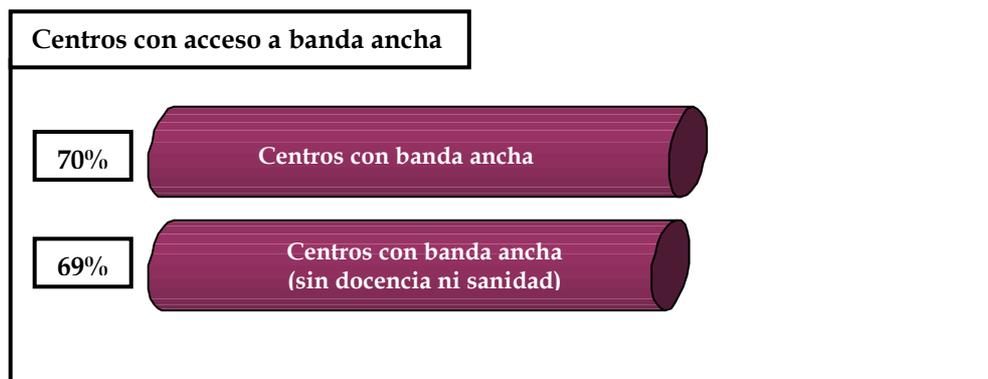
Para calcular el número de buzones por 100 empleados se tiene en cuenta los buzones proporcionados a los empleados y los buzones generales de la Entidad (no los proporcionados a los ciudadanos), tanto los buzones con salida al exterior como los internos, sin duplicarlos. Es decir si un empleado tiene un buzón interno y otro externo solo se contabiliza uno. La cifra global se sitúa en 71 buzones por 100 empleados, duplicando la alcanzada hace cuatro años (informe IRIA 2002). Esta cifra es muy superior también a la alcanzada en la Administración del Estado (43) y a la que publica AETIC (Asociación de Empresas de TI y Telecomunicaciones) para el conjunto de empresas española (53). El indicador calculado sin incluir las áreas de docencia y sanidad supera el 100.



Base: contestan 15 Comunidades Autónomas

Se calculan los indicadores teniendo en cuenta los correos enviados/recibidos desde/hacia fuera de la Comunidad Autónoma durante el último año. No se tiene en cuenta el correo interno. No se dispone de los datos de Andalucía y Extremadura, además de los de Galicia y Melilla, según se indicaba en la introducción.

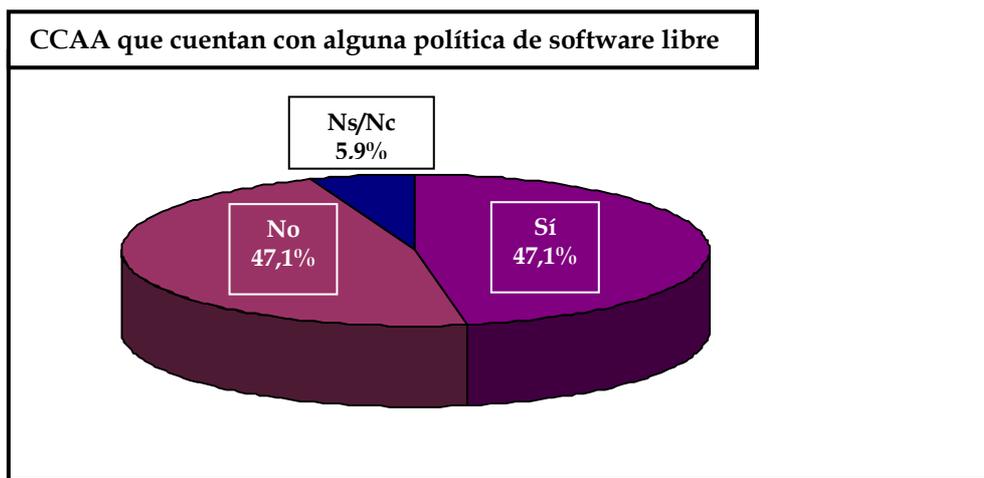
La media mensual de correos enviados por buzón se sitúa en 13, mientras que los correos recibidos se elevan a 29. El número de correos SPAM recibidos al mes por buzón es de 7.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Se contabiliza como Centro aquel donde se desarrollan tareas administrativas. Se considera banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 512 Kb/seg.

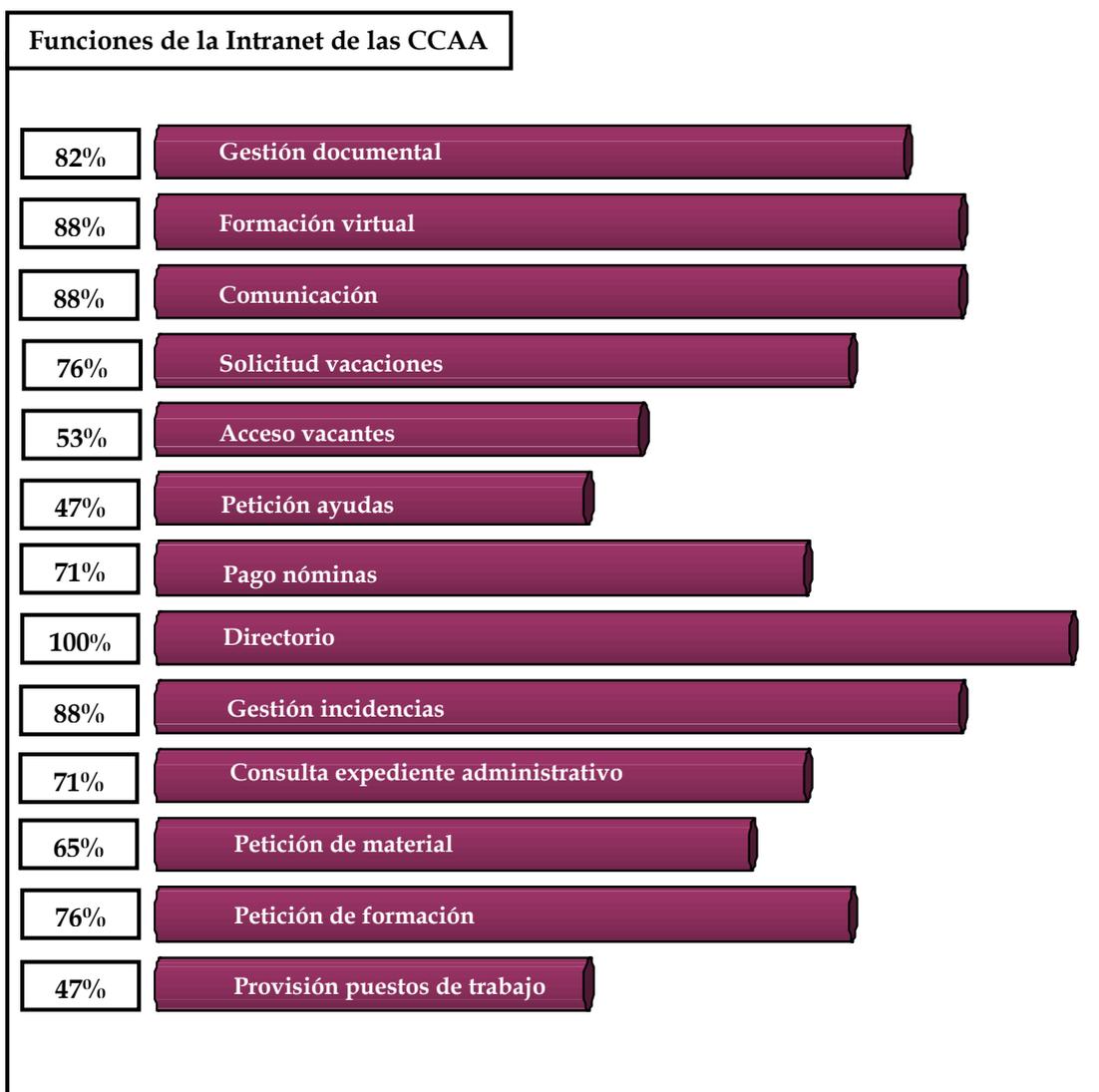
El estudio nos muestra que el 70 % de los Centros de la Administración Autonómica cuenta con acceso a banda ancha, situándose la cifra en el 69% si prescindimos de las áreas de educación y sanidad. A pesar de que estas cifras son muy similares a nivel conjunto, dentro de cada Comunidad hay grandes discrepancias entre una y otra, debido a las distintas políticas seguidas en cuanto a la conectividad en las distintas áreas.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Se ha analizado en el estudio qué Comunidades cuentan con alguna política de apoyo al uso de software libre, contando como tal aquellas que disponen de alguna normativa específica para ello (Ley, Decreto,..) o aquellas en que está avalada por una decisión, programa o acuerdo de Gobierno.

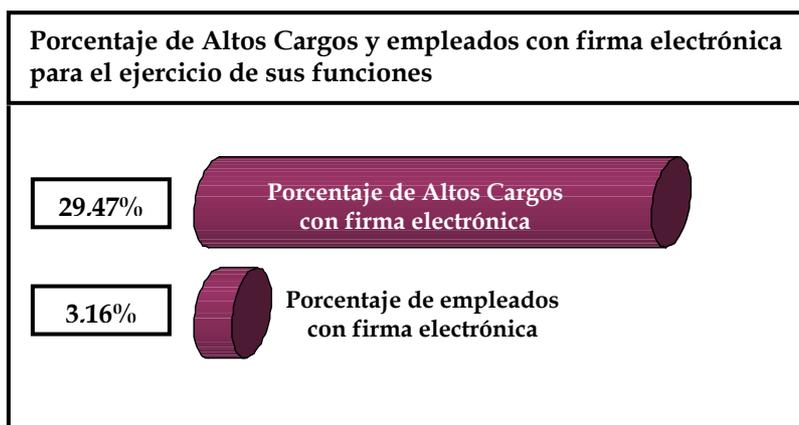
Ocho Comunidades, de las 17 que han contestado a la encuesta, han respondido afirmativamente. Cuatro de ellas tienen una normativa específica (Andalucía, Canarias, Extremadura y País Vasco) mientras que las otras cuatro (Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad Valenciana y Principado de Asturias) cuentan con una decisión, programa o acuerdo de Gobierno en este sentido.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

El 100% de las Comunidades Autónomas cuenta con Intranet en su Administración. El gráfico recoge el porcentaje de Comunidades Autónomas que dispone en su intranet de las funciones que se detallan en él.

Así el 100% ofrecen el servicio de Directorio, alcanzando otros cuatro servicios un porcentaje de implantación superior al 80%. Gestiones propias del personal de la Administración como solicitud de acceso a vacantes o petición de ayudas sociales se encuentran entre las funciones menos implantadas.

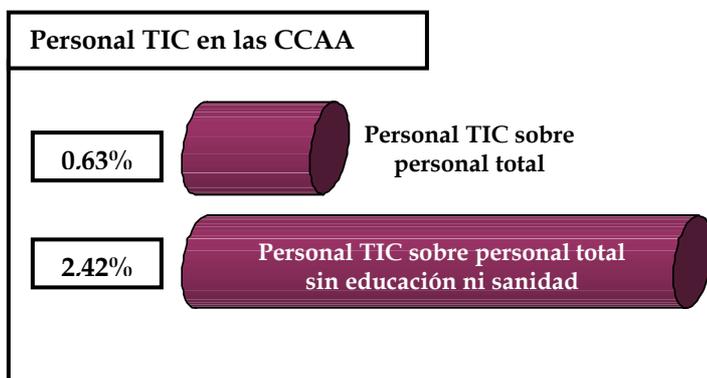


Base: contestan 12 Comunidades Autónomas a Altos Cargos y 15 a empleados

Para elaborar el indicador se ha tenido en cuenta el personal y los Altos Cargos de las CCAA que disponen de firma electrónica reconocida, basada en una PKI, para el ejercicio de sus funciones.

El porcentaje de Altos Cargos con e-firma se sitúa en algo más del 29%. En alguna de las CCAA que han respondido a esta pregunta el porcentaje superaba el 50%. No disponemos para este indicador de los datos de Castilla-La Mancha, Cataluña, La Rioja, Madrid y Ceuta, además de Galicia y Melilla.

El porcentaje de empleados que cuenta con e-firma en las CCAA se sitúa en 3,16%, cifra superior al 2% alcanzado en la Administración del Estado. Es de esperar que este indicador evolucione de forma rápida en futuras ediciones de este informe. No disponemos en este caso de los datos de Andalucía, Madrid, Galicia y Melilla.

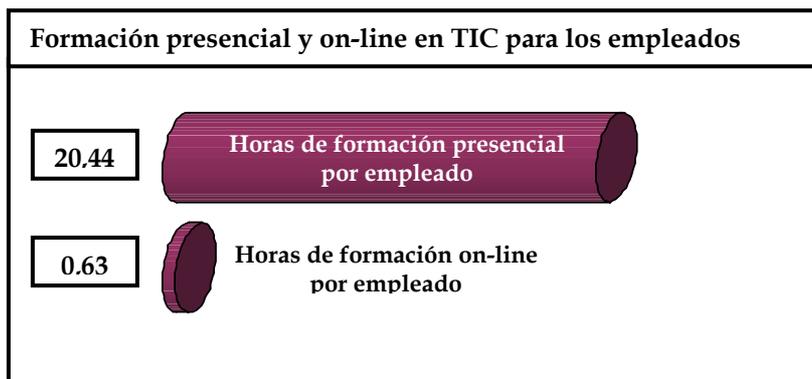


Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Se considera personal TIC aquel que aparece reflejado en la relación de Cuerpos y Escalas TIC de la Comunidad Autónoma o, en caso de que no exista dicha relación, el personal que realiza tareas informáticas y de comunicaciones. Se incluye también el personal de empresas públicas que trabajan en el área TIC porque de no hacerlo así las CCAA que gestionan básicamente su Departamento de Informática a través de una empresa pública tendrían el indicador distorsionado.

A nivel global el personal TIC representa el 0,63% del personal total, cifra bastante superior al 0,40 % publicado en el informe IRIA para enero de 2002. Lógicamente el indicador se incrementa de forma considerable si lo calculamos sin tener en cuenta las áreas de educación y sanidad, que cuentan con grandes colectivos de personal

específico. En este caso el indicador se sitúa en 2,42% cifra ligeramente inferior a la alcanzada en la Administración del Estado.



Base: contestan 15 Comunidades Autónomas formación presencial y 13 a on-line

Para calcular los indicadores se considera el número total de horas de formación en TIC recibidas por todos los empleados de la Administración Autonómica el último año. En el caso de la formación on-line se contabiliza la duración en horas recomendada para cada curso. Se incluyen también los cursos de formación proporcionados por los sindicatos sumadas al tipo de formación que corresponda.

El número medio de horas de formación presencial se situó el pasado año en algo más de 20, es decir 2 jornadas y media de formación por persona. Las discrepancias de los datos de este indicador entre Comunidades son especialmente notables. En esta ocasión no contamos con los datos de Castilla-La Mancha, Galicia, Ceuta y Melilla.

La formación on-line, poco implantada todavía, se reduce a 38 minutos al año por empleado. Para calcular este indicador no contamos con los datos de Canarias, Castilla-La Mancha, Navarra, Extremadura, Galicia, Ceuta y Melilla.

e-Gobierno

Este apartado comprende el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones o entidades, siendo una de ellas la Administración Autónoma y la otra una empresa, un ciudadano u otra Administración. Este apartado incluye principalmente la prestación de servicios públicos a través de tecnologías de la comunicación y la información. Se trata, por tanto, de la proyección externa de la Administración Electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras Administraciones

Porcentaje de CCAA que han implementado servicios al ciudadano a través de varios canales

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	0%	47,06%	23,53%	29,41%	100%
Correo electrónico	0%	35,29%	41,18%	23,53%	100%
Presencial/soporte infor.	0%	11,76%	5,88%	82,35%	100%
SMS	17,65%	58,82%	17,65%	5,88%	100%
Fax	29,41%	35,29%	29,41%	5,88%	100%
Vía web	0%	11,76%	11,76%	76,47%	100%
Teléfono móvil	47,06%	47,06%	5,88%	0%	100%

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

En esta tabla se refleja, para cada canal por el que los ciudadanos pueden acceder a servicios públicos, el porcentaje de CCAA que lo ofrecen según el grado de interactividad alcanzado. Cada grado incluye el anterior.

Así, por ejemplo, en el 29,41% de las 17 CCAA que participan en el estudio se pueden llegar a realizar gestiones completas por teléfono, en el 23,53% se pueden iniciar las gestiones facilitando los datos por teléfono y en el 47,06% restante se puede obtener solo información por teléfono.

El mayor grado de interacción se alcanza aún en el canal presencial con soporte informático, aunque ya en el 76,47% de CCAA se puede realizar transacciones completas vía web. Fax y SMS se encuentran entre los canales con menor implantación.

Porcentaje de población mayor de 14 años susceptible de recibir servicios en línea

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	0%	39,19%	19,26%	41,54%	100%
C.electrónico	0%	39,15%	32,06%	28,79%	100%
Presencial+infor.	0%	3,76%	2,60%	93,63%	100%
SMS	7,89%	49,78%	25,32%	17,01%	100%
Fax	26,06%	50,84%	16,81%	6,29%	100%
Vía web	0%	1,57%	5,29%	93,14%	100%
Teléfono móvil	26,23%	55,19%	18,58%	0%	100%

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

En esta tabla se presenta la misma información que en la tabla anterior referida ahora al porcentaje de población mayor de 14 años que cada una de las CCAA. Por tanto,

aquí analizamos el porcentaje de población de ese rango de edad que puede acceder por los distintos canales a interactuar en uno u otro grado con la Administración Autonómica.

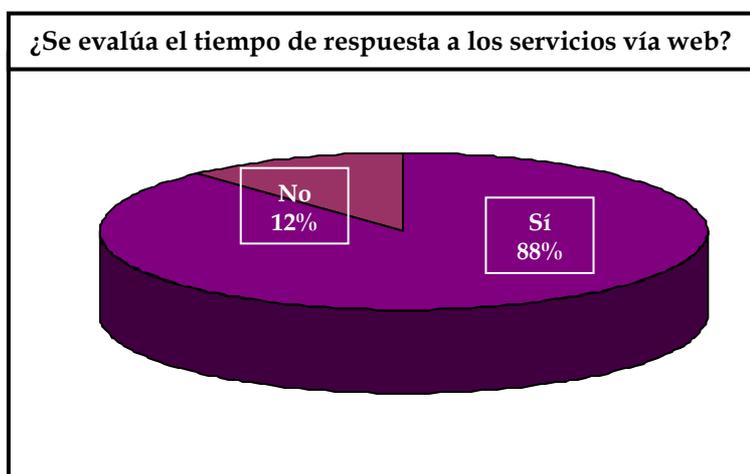
Así el 93% de la población puede realizar trámites completos en su Comunidad vía web y de forma presencial con soporte informático.

Monitorización e identificación de visitantes a los servicios ofrecidos según el canal					
	No monitoriza	Contabiliza visitantes	Identifica visitantes	Contabiliza e identifica	Total
Teléfono	17,65%	52,94%	0%	29,41%	100%
Correo electrónico	5,88%	41,18%	0%	52,94%	100%
Presencial/soporte infor.	5,88%	29,41%	17,65%	47,06%	100%
SMS	29,41%	23,53%	0,00%	47,06%	100%
Fax	58,82%	0%	11,76%	29,41%	100%
Vía web	0%	41,18%	0%	58,82%	100%
Teléfono móvil	58,82%	35,29%	0%	5,88%	100%

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

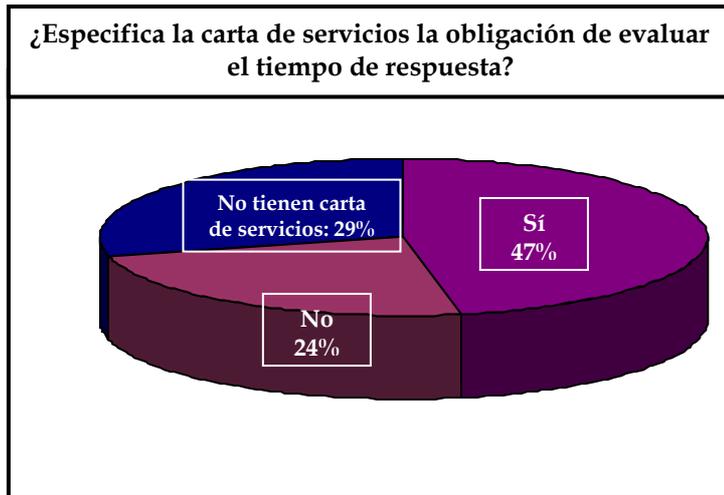
Para cada uno de los canales por los que el ciudadano puede acceder a los servicios públicos se presenta el porcentaje de CCAA que contabilizan y/o identifican a los visitantes.

Los accesos vía web y vía correo electrónico se contabilizan e identifican en más del 50% de las Comunidades, mientras vía fax o el acceso a través del móvil no se monitoriza en más del 50% de los casos.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

El 88% de las 17 Comunidades que responden al cuestionario manifiestan que evalúan el tiempo de respuesta a alguno de sus servicios vía web.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

En el 47% de las CCAA la Carta de Servicios especifica que están obligados a evaluar el tiempo de respuesta a los servicios facilitados vía web, en el 24% de las CCAA no se especifica esta obligación y el 29% restante no cuenta con carta de servicios.

Implementación de servicios on-line (especificaciones)

En los cuadros siguientes se recoge el nivel de implementación en línea alcanzado por un conjunto de servicios que ofrecen las Administraciones Autonómicas al ciudadano.

Los servicios on-line se han organizado en grupos (de información general, del entorno político/cívico...), publicándose cada conjunto en un cuadro. La cifra que aparece en cada casilla representa el porcentaje de CCAA que se encuentran en ese nivel de implementación dentro de cada servicio. Para cada servicio se especifica el nivel máximo de implementación que puede alcanzar según su naturaleza.

El siguiente cuadro muestra la definición completa de los diferentes niveles tal y como se han considerado en el cuestionario.

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line
Nivel 2: Interacción en un camino	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no-electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2
Nivel 3: Interacción en dos caminos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio público por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.

Implementación de servicios de información general

	0. No implementado	1. Ofrece información	2. Efectúa interacción en un sentido	3. Efectúa interacción en ambos sentidos	4. Trámite completo	Total	Nivel máximo
General	0%	100%				100%	1
Turística	0%	52,94%	17,65%	29,41%		100%	3
Actualidad	0%	100,00%				100%	1
Callejero	41,18%	58,82%				100%	1
Cartografía	5,88%	23,53%	41,18%	11,76%	17,65%	100%	4
Población	23,53%	29,41%	23,53%	23,53%		100%	3

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Implementación de servicios del entorno político/cívico

	0. No implementado	1. Ofrece información	2. Efectúa interacción en un sentido	3. Efectúa interacción en ambos sentidos	4. Trámite completo	Total	Nivel máximo
Organigrama	0%	100%				100%	1
Información jurídica	0%	100%				100%	1
Info. Servicios administrativos	0%	100%				100%	1
Información de asociaciones	11,76%	88,24%				100%	1

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Implementación de servicios del entorno económico/tributario

	0. No implementado	1. Ofrece información	2. Efectúa interacción en un sentido	3. Efectúa interacción en ambos sentidos	4. Trámite completo	Total	Nivel máximo
Impuestos	0%	23,53%	0%	17,65%	58,82%	100%	4
Alegaciones	23,53%	23,53%	23,53%	11,76%	17,65%	100%	4
Solicitud fraccionamiento	17,65%	23,53%	35,29%	5,88%	17,65%	100%	4
Subvenciones a empresas	5,88%	5,88%	41,18%	23,53%	23,53%	100%	4
Directorio de empresas	17,65%	41,18%	23,53%	11,76%	5,88%	100%	4

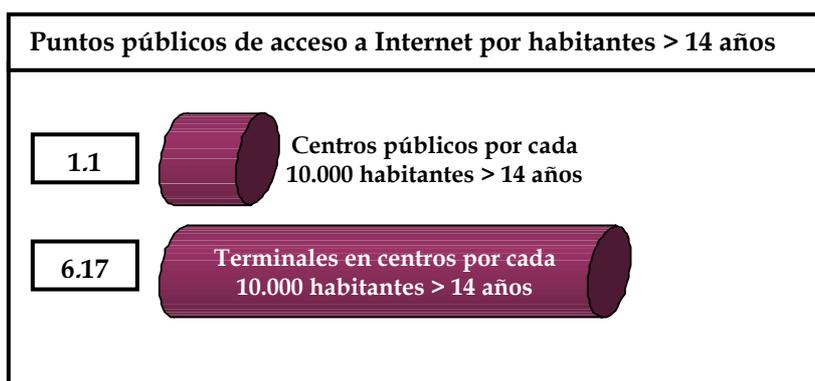
Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Implementación de servicios del entorno laboral/educativo							
	0. No implementado	1. Ofrece información	2. Efectúa interacción en un sentido	3. Efectúa interacción en ambos sentidos	4. Trámite completo	Total	Nivel máximo
Oferta de empleo público	0%	100%				100%	1
Oferta de empleo privado	23,53%	76,47%				100%	1
Cursos formación	11,76%	23,53%	35,29%	17,65%	11,76%	100%	4
Bibliotecas	0%	11,76%	29,41%	58,82%		100%	3
Becas	5,88%	23,53%	29,41%	35,29%	5,88%	100%	4

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Implementación de otro tipo de servicios							
	0. No implementado	1. Ofrece información	2. Efectúa interacción en un sentido	3. Efectúa interacción en ambos sentidos	4. Trámite completo	Total	Nivel máximo
Contratación	0%	41,18%	47,06%	0%	11,76%	100%	4
Oferta sanitaria	5,88%	94,12%				100%	1
Trámites de carácter social	5,88%	41,18%	29,41%	11,76%	11,76%	100%	4
Acceso dossier personal	47,06%	11,76%	5,88%	35,29%		100%	3

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

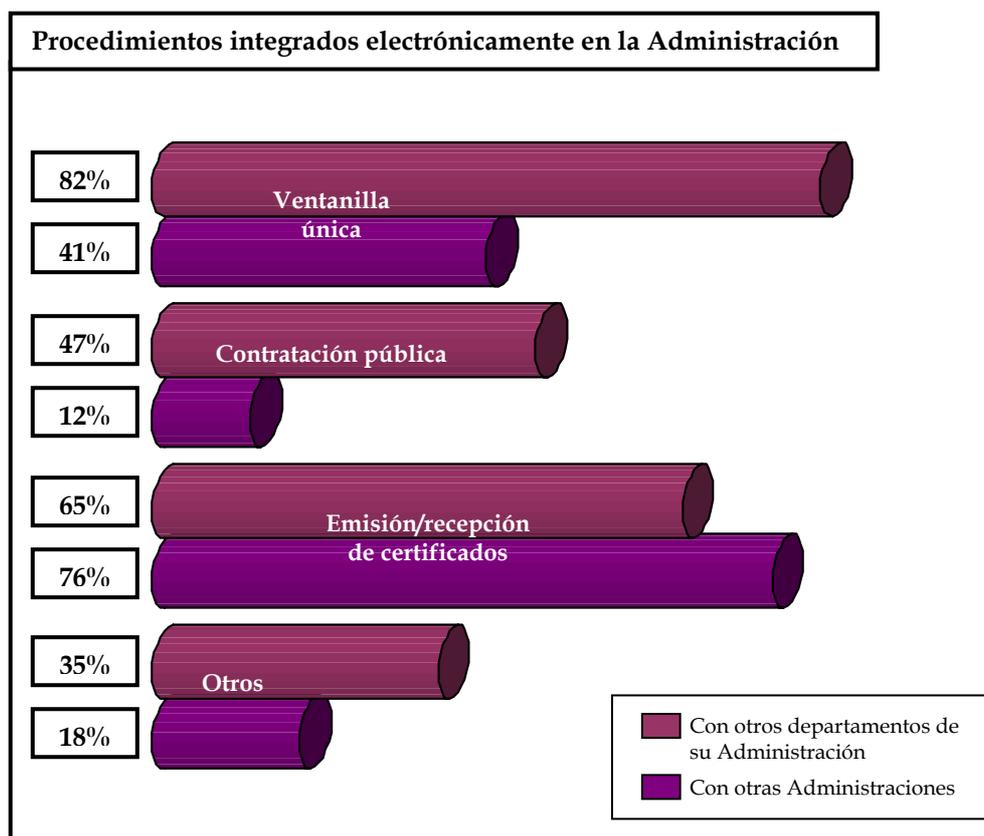


Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Las bibliotecas, centros cívicos, asociaciones de vecinos..., son ejemplos de centros públicos. No se contabilizan los colegios. Además se consideran sólo los centros que están financiados por la Administración Autonómica en su totalidad o de forma mayoritaria (el 50% o más financiado por la Administración).

El número de centros públicos de acceso a Internet se sitúa en 1,1 por cada 10.000 habitantes, con una media cercana a 6 terminales por Centro. Es decir, hay una media de 6,17 terminales de acceso público a Internet por cada 10.000 habitantes.

Hay que tener en cuenta que estos puntos son los financiados por las CCAA, para conocer la cifra de puntos públicos a disposición del ciudadano habría que sumar los puntos financiados por la Administración General del Estado, cifra poco significativa, y, sobre todo, los financiados por los Ayuntamientos que si pueden representar una cifra importante. De hecho existen importantes diferencias en este indicador entre unas Comunidades y otras que quizá se vean compensados por las cifras de la Administración Local.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Porcentaje de CCAA con procedimientos integrados electrónicamente en su Administración

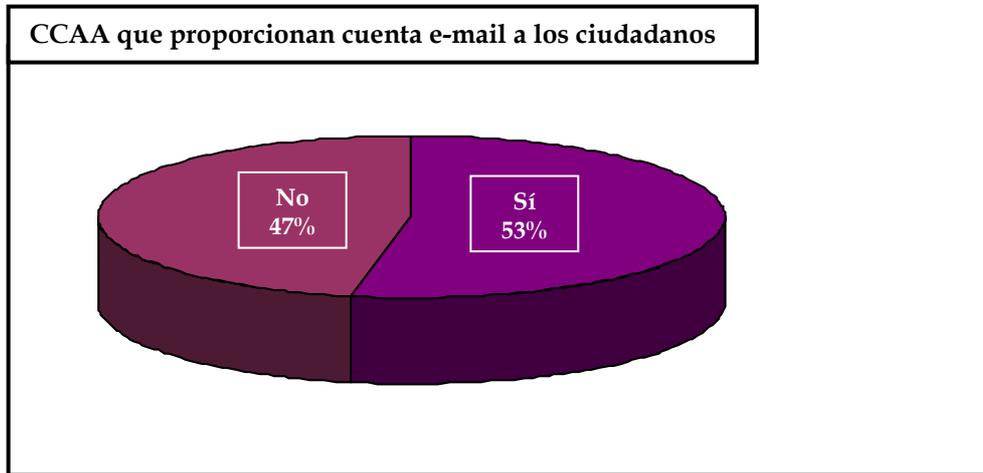
	No tiene	Dentro de la Admón.	Con otras Admones.	Dentro y con otras Admones	Total
Ventanilla única	17,65%	41,18%	0%	41,18%	100%
Contratación pública	47,06%	41,18%	5,88%	5,88%	100%
Emisión/rec. certificados	17,65%	5,88%	17,65%	58,82%	100%

Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

La tabla y el gráfico anteriores recogen el porcentaje de CCAA que tienen procedimientos integrados electrónicamente entre los Departamentos de la propia Administración y/o con otras Administraciones locales, autonómicas o del Estado para los procedimientos enumerados.

Así el 82% de CCAA cuentan con ventanilla única dentro de su propio ámbito, pero incluso la mitad de éstas tiene ventanilla integrada con otras Administraciones.

Existe mayor porcentaje de intercambio de algún tipo de certificado electrónico con otras administraciones (76%) que entre Departamentos de la propia Comunidad (65%). El 47% de las Comunidades tienen algún procedimiento integrado en materia de contratación pública dentro de su propia administración, mientras el 125 cuentan con algún procedimiento integrado con otras administraciones en esta materia.



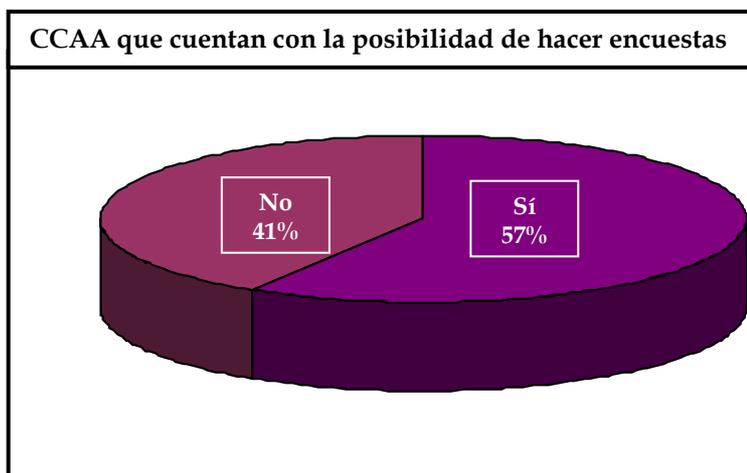
Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Para calcular el indicador se tuvieron en cuenta tanto las cuentas permanentes como las temporales (por ejemplo mientras el ciudadano está matriculado en la Universidad).

El 53% de las Comunidades proporcionan cuentas gratis a los ciudadanos con el fin de facilitar y promocionar el acercamiento de los ciudadanos a la Sociedad de la Información.

e-Democracia

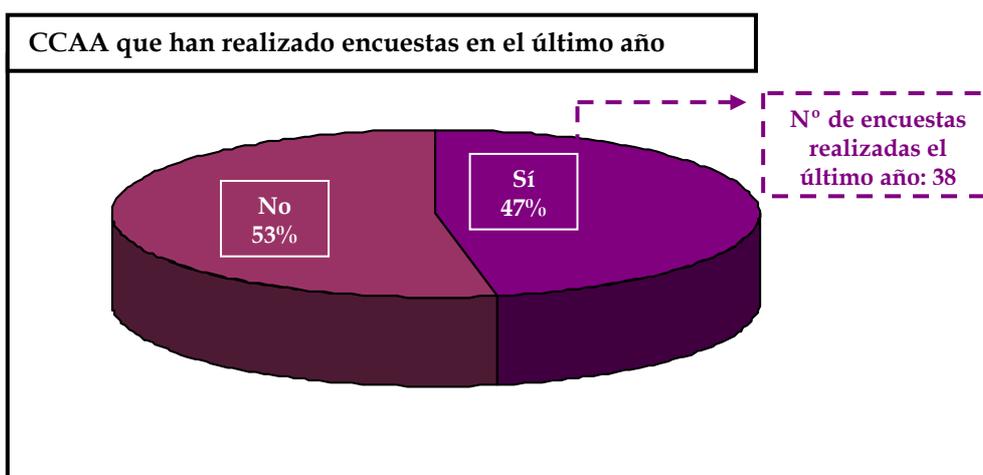
Este apartado hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información. Corresponde a la Administración establecer los cauces necesarios para que dicha participación sea posible por medios electrónicos, y por ello se analiza el grado de presencia de dichos canales de comunicación en la Administración Autónoma



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

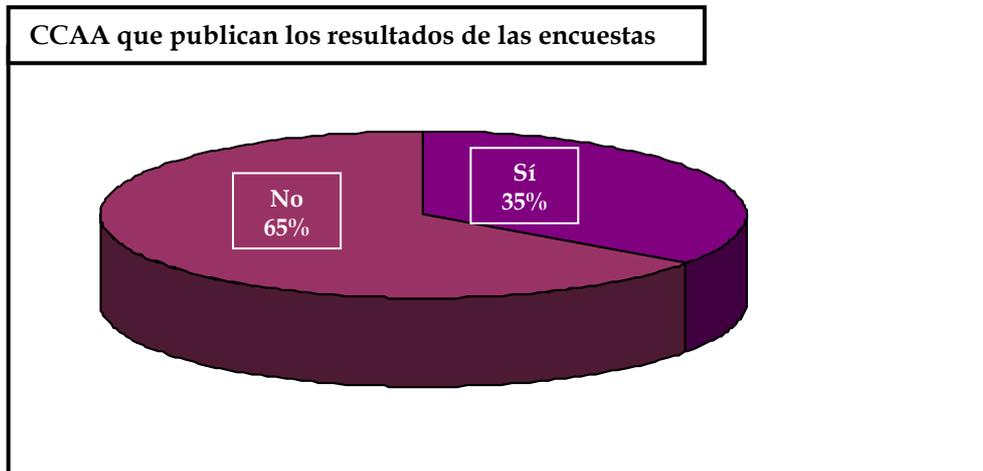
Se considera que una CCAA cuenta con la posibilidad de hacer encuestas si el portal de la Administración ofrece la posibilidad de que los ciudadanos participen en cuestiones públicas que se les planteen. La encuesta puede estar alojada en la web de la Comunidad o en otra que, aún no siendo propia de la Comunidad sea oficial, gestionada por esta y con el mismo fin, ser un entorno participativo de la Comunidad.

El 57% de las 17 Comunidades que aportaron sus datos al estudio cuentan con la posibilidad de llevar a cabo este tipo de encuestas.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

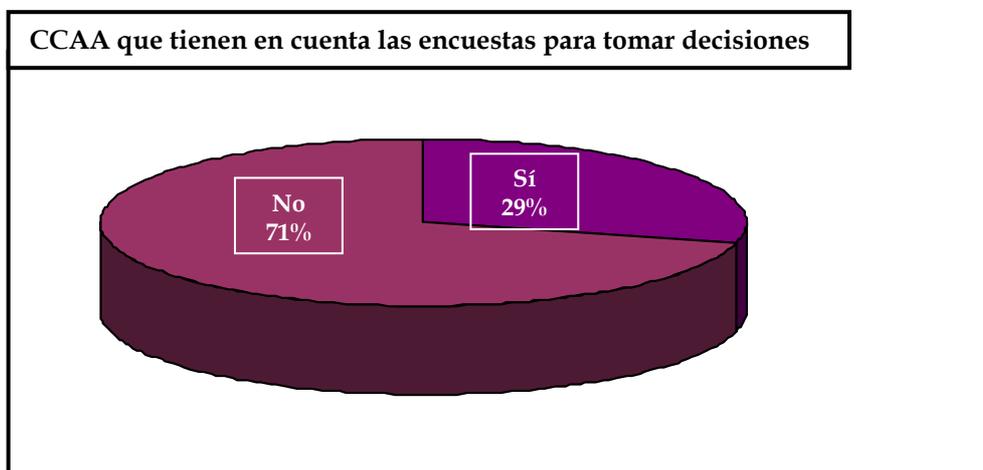
El 47% de las 17 Comunidades que participan en el estudio realizaron encuestas el pasado año, es decir, el 80 % de las que tienen posibilidad de realizarlas. Tan solo 5 contabilizaron el número de encuestas llevadas a cabo realizando entre las 5 un total de 38 encuestas.



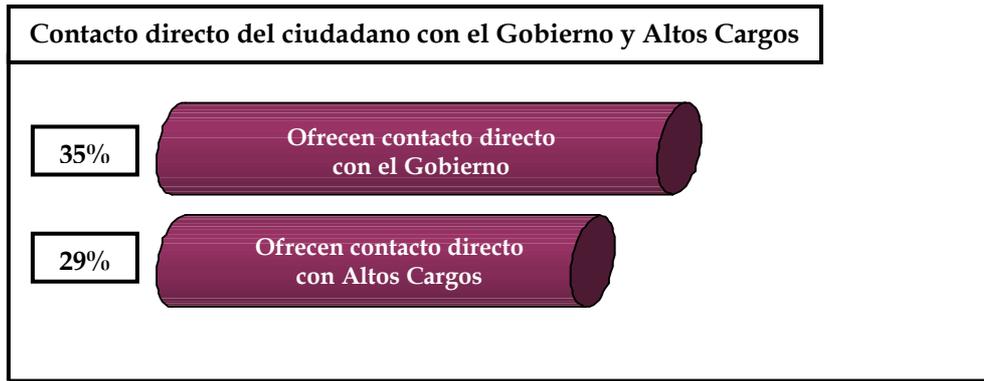
Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

El 35% de las Comunidades (el 80% de las que llevaron a cabo encuestas on line el pasado año) publica los resultados de dichas encuestas.

El 29% de las Comunidades (el 62% de las que realizaron encuestas el pasado año) tiene habilitado algún procedimiento por el cual el resultado de las consultas realizadas vía Internet a los ciudadanos es tenido en cuenta en los procesos de decisión.



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas



Base: contestan 17 Comunidades Autónomas

Se analiza en este gráfico la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener respuesta directa de los miembros del Gobierno y/o de altos Cargos de la Administración a cuestiones que les planteen vía e-mail.

El 35% de las Comunidades ofrecen la posibilidad de contacto directo del ciudadano con algún miembro del Gobierno Autonómico y el 29% con algún alto cargo de la Administración.