

# Estado de la administración electrónica en los municipios de la Comunidad Valenciana\*

José Luis Blasco Díaz. Profesor Titular de Derecho Administrativo. Universitat Jaume I.

Modesto Fabra Valls. Profesor Titular de Derecho Financiero y Tributario. Universitat Jaume I.

GINTAL Grupo de Investigación sobre nuevas tecnologías aplicadas a la Administración local. Universitat Jaume I

## 1. Información sobre la encuesta

Durante el segundo semestre del año 2008 se efectuó una encuesta mediante entrevistas presenciales concertadas, que se realizaron sobre una muestra significativa de municipios de la Comunidad Valenciana.

El objetivo era medir diversos aspectos relacionados con la utilización de las TIC en la gestión municipal, tales como su grado de utilización, el despliegue de la administración electrónica en procedimientos concretos, la adaptación normativa e institucional, la percepción de los funcionarios y responsables políticos respecto al cambio que implica la administración electrónica y los principales obstáculos y elementos favorecedores.

La segmentación de los municipios por provincia y población se reflejan en la tabla 1.

<b>Provincia</b>	<b>Menos de 1000</b>	<b>Entre 1000 y 5000</b>	<b>Entre 5.000 y 50.000</b>	<b>Más de 50.000</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Alicante</b>	10	8	12	3	33
<b>Castellón</b>	18	7	5	1	31
<b>Valencia</b>	19	26	12	1	58
<b>TOTAL</b>	47	41	29	5	122

**Tabla 1 Segmentación de municipios por población y provincia**

Interesa destacar que existe una correlación entre habitantes y número de empleados que evidencia las significativas diferencias existentes entre unos y otros municipios. En la tabla 2 se refleja la segmentación de municipios atendiendo al número de empleados.

---

\* Esta comunicación se inscribe en el marco de los proyectos de investigación "Administración local y modernización tecnológica: análisis del grado de implantación de la administración electrónica en la Administración local y propuesta de normalización y sistematización de procedimientos telemáticos", financiado por la Generalitat Valenciana (GV/2007/040), y "Administración electrónica y Entidades locales: análisis de los condicionantes normativos y su aplicación sobre los principales procedimientos municipales", financiado por la Fundació Caixa Castelló Bancaixa

<b>Empleados</b>	<b>Municipios</b>
Menos de 10	63
Entre 10 y 50	28
Entre 50 y 100	9
Entre 100 y 1000	19
Más de 1000	3

**Tabla 2 Segmentación de municipios por empleados**

Adviértase que más de la mitad de los municipios encuestados tienen menos de 10 trabajadores.

También puede resultar significativo el cargo que respondió al encuesta. En un número considerablemente elevado de ocasiones la encuesta se respondió por agentes de desarrollo local, auxiliares administrativos o administrativos o (49,18% entre todos). En aquellos municipios en los que existe personal informático fueron éstos quienes respondieron la encuesta, normalmente los responsables del departamento en aquellos municipios de mayor tamaño, tal como se refleja en la tabla 3.

<b>CARGO</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Agente de desarrollo local/Agente de empleo	16	13,11
Auxiliar administrativo/administrativo	44	36,07
Policía local/alguacil	3	2,46
Bibliotecario	1	0,82
Concejal/teniente de alcalde	5	4,10
Informático/Departamento informática	32	26,23
Secretario	14	11,48
NS/NC	7	5,74

**Tabla 3 Cargo que respondió a la encuesta.**

A continuación se reflejan las principales conclusiones. Puede consultarse la tabulación definitiva de las respuestas a los distintos ítems por segmentos de población en <http://gintal.uji.es/media/tabupoblacion.pdf> y agrupada por provincias en <http://gintal.uji.es/media/tabuprovincias.pdf>.

## **2. Penetración de las TICs**

El primer bloque de preguntas se refiere a la penetración de las TICs en los municipios de la Comunidad Valenciana. A este respecto conviene destacar que el acceso Internet está generalizado (el 100 por 100 de los municipios declaran disponer de él), aunque su utilización no lo está entre todo el personal al servicio de los municipios. El porcentaje de empleados con acceso Internet es del 83,10%, porcentaje que decrece significativamente a medida que aumenta el tamaño de la población, diferencia que puede encontrar una explicación parcial en la circunstancia de que en los municipios de mayor población se incrementa el personal que no realiza tareas administrativas (limpieza, mantenimiento, jardinería etc.). Similar reflexión se puede realizar respecto al porcentaje de empleados con correo electrónico facilitado por el

ayuntamiento, que asciende al 77,53% y que va disminuyendo a medida en que aumenta la población de los municipios.

También están prácticamente generalizadas las webs municipales. El 90,98% de los municipios tienen página web, porcentaje que se eleva al 97,44% en el tramo de 1.000 a 5.000 habitantes y que ascienden a 100 por 100 para municipios de población superior a los 5.000 habitantes.

Como media, los ayuntamientos disponen de página web desde hace casi cuatro años, porcentaje se incrementa con el tamaño de la población hasta casi ocho años de media para los las poblaciones de más de 50.000 habitantes.

La gestión de la web se efectúa por el propio Ayuntamiento de forma mayoritaria (70,49% de los municipios frente al 10,66% que encomienda esta tarea a la Diputación y el 8,20% que lo contratan a empresas). El porcentaje sube a medida en que se incrementa la población del municipio. Sin embargo, el alojamiento y diseño del sitio web son mayoritariamente efectuados por otras entidades (Diputación o contratados a empresas).

Por último, es de destacar que la penetración de otras tecnologías información como el envío de mensajes cortos de textos de móviles a los ciudadanos con información municipal todavía es minoritaria y únicamente un 16,39% de los municipios disponen de estos sistemas.

En cuanto a la distribución por provincias, se producen significativas diferencias en algunos ítems, como el porcentaje de ayuntamientos con páginas web (en el caso de la provincia de Castellón es del 77,42%) o el porcentaje de empleados con acceso a Internet y al correo electrónico (en el caso de Alicante disminuye al 62,40% y al 60,92% respectivamente). Estas diferencias se justifican teniendo cuenta que en el caso de la provincia de Castellón es significativamente mayor el número de municipios con población inferior y en el caso de la provincia de Alicante hay un número más elevado de municipios de mayor tamaño.

### **3. Tramitación de procedimientos**

El segundo bloque de preguntas se refiere a la penetración de la administración electrónica en los municipios objeto del estudio.

En un primer grupo se mide cual es el grado de despliegue de la administración electrónica en los principales procedimientos municipales prestando especial atención a los la lista de indicadores y a la metodología para el ejercicio de evaluación comparativa definida en el Plan de Acción e-Europe 2002.

La lista de servicios sobre los que se ha realizado el estudio se reflejan en la tabla 4.

2.1.1 IMPUESTOS Y TASAS
2.1.10 PERMISOS MEDIOAMBIENTALES
2.1.11 CONSULTAS CIUDADANAS
2.1.12 CERTIFICADOS
2.1.2 PADRÓN MUNICIPAL
2.1.3 CAMBIOS DE DIRECCIÓN
2.1.4 LICENCIAS DE ACTIVIDAD

2.1.5 LICENCIAS DE OBRAS
2.1.6 OPOSICIONES Y CONTRATACIONES DE PERSONAL
2.1.7 CONTRATACIONES PUBLICAS
2.1.8 ATESTADOS Y DENUNCIAS
2.1.9 MATRICULAS EN CURSOS Y OTRAS ACTIVIDADES RECREATIVAS

**Tabla 4. Relación de procedimientos.**

En las tabulaciones antes citadas puede consultarse el despliegue en cada uno de los procedimientos. La media del despliegue en el conjunto de ellos se refleja en la tabla 5.

INFORMACIÓN	25,60%
DESCARGA DE FORMULARIOS	13,88%
PRESENTACIONES DE SOLICITUDES	1,80%
PAGO	0,50%
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN	1,68%
NS/NC	47,53%

**Tabla 5. Media del despliegue de la administración electrónica en función del nivel de interacción.**

Además del alto número de respuestas sin contestar, sorprende que sólo un 25,60 % de los Ayuntamientos entrevistados ofrezca información sobre los procedimientos respecto a los que han sido encuestados, y únicamente un 13,88 % permiten la descarga de formularios. Los Ayuntamientos que permiten la presentación de solicitudes, el pago o información sobre el Estado de la tramitación son testimoniales. El estudio permite concluir que la Administración electrónica tiene un grado de despliegue bajo incluso en los de tamaño medio o grande.

En coherencia con el escaso desarrollo de la administración electrónica de nivel 3 y 4 (la que alcanza a la presentación de solicitudes o a la tramitación completa) los sistemas de identificación de usuarios y en particular de firma electrónica están muy poco generalizados. Es mayor el número de municipios disponen de Punto de Registro de Usuarios (PRU) para distribuir certificados de firma electrónica entre los vecinos de la población (un 37,70% de los municipios dispone de de PRU).

#### **4. Información y participación ciudadana**

Los sistemas de información y participación ciudadana presentan una atención desigual y ligeramente superior a los sistemas de tramitación. El 51,64% de los ayuntamientos disponen de buzón de sugerencias; el 20,49% los municipios ofrecen foros de participación y debate; el 49,18 por ciento de los municipios dispone de listas de distribución de información municipal; el 26,23% de los municipios dispone de canales para dirigirse de forma personalizada a los responsables municipales y el

11,47% de los municipios dispone de encuestas para sondear la opinión de los ciudadanos.

## **5. Colaboración interadministrativa**

El 92,62% de los municipios declaran intercambiar información con alguna otra Administración.

Por tipo de información la más intercambiada es la del padrón de habitantes (16,97%), seguida de la información en materia de subvenciones (7,76%). Por tipo de Administración, es la Diputación con un 37,87% la más frecuente.

La colaboración interadministrativa recibe una valoración de 4,2 en una escala Likert de 1-7. En los municipios de más de 50.000 habitantes, la valoración asciende a 5,80.

## **6. Adaptación institucional**

El cuarto bloque de preguntas se refiere a la adaptación institucional. De las respuestas ofrecidas destacaríamos un bajo porcentaje de adaptación que crece significativamente a medida que aumenta el tamaño de la población.

En cuanto a la adaptación jurídica, únicamente el 13,11% de los municipios han aprobado normativas que regulen la utilización de nuevas tecnologías, aunque porcentaje crece al 60% en los municipios de mayor población, e idéntica tendencia se produce en los restantes ítems. En relación con la aprobación de procesos de sistematización y simplificación de procedimientos, únicamente un 22,13% de los municipios declaran haberlos iniciado aunque porcentaje se eleva al 80% en el tramo de poblaciones de más de 50.000 habitantes.

También se preguntó por las medidas para asegurar la seguridad y confidencialidad de la web. Sorprende que únicamente ascienden a 23,77% las medidas confidencialidad o al 29,51% las medidas de seguridad, teniendo cuenta que la utilización de certificados de servidor para dotar de seguridad y confidencialidad a las comunicaciones en Internet es una tecnología generalizada y fácil de aplicar. También es reducida la aplicación de facilidades de acceso sitio web para usuarios con discapacidad (18,03 %), teniendo en cuenta que las Administraciones están obligadas a ellas.

En la encuesta se preguntó a los Ayuntamientos por su situación en relación con diversas normativas que afectan a la utilización de las TIC en la actividad municipal. En concreto, por la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, Orgánica de Protección de Datos, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Atendiendo las respuestas, la adaptación está bastante generalizada en el caso de la LOPD (67,21%). Respecto a la ley 34/2002 existe un elevado desconocimiento del modo en que afecta los municipios (53,28%) y únicamente un 17,21% de los municipios declaran haber realizado adaptación. Respecto a la ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, el 45,08% de los municipios declaran haber realizado adaptación. Por último en relación con la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los

Ciudadanos a los Servicios Públicos, un porcentaje considerablemente alto de los municipios (40,98%) no saben qué medida les afecta la ley aunque todavía es más preocupante que el 13,11% de los municipios declaran haber realizado la adaptación; porcentaje que no se corresponde con el grado de utilización de la administración electrónica que se desprenden de preguntas anteriores. Los municipios que han decidido cómo realizar la adaptación a la Ley 11/2007 y los que declaran haberla realizado crecen a medida que aumenta el tamaño de la población.

En cuanto a la adaptación institucional organizativa, el 40,16% de los municipios declara disponer de un concejal o responsable político con competencias en modernización y utilización de las TIC. Este porcentaje se incrementa al 80% en poblaciones de más de 5.000 habitantes y al 100 por 100 en el supuesto de municipios de más de 50.000 habitantes. El 16,39% de los ayuntamientos declaran disponer de un plan oficial con objetivos y directrices para la implantación de las TIC en la gestión y en las relaciones con los ciudadanos, porcentaje que se incrementa al 36,67% en las poblaciones de más de 5.000 habitantes y al 60% en las poblaciones de más de 50.000 habitantes.

El porcentaje de consignación presupuestaria del Ayuntamiento para la administración electrónica es considerado insuficiente por la mayor parte de encuestados. En una escala Likert 1-7 la media es del 3,21 porcentaje que va incrementándose a medida en que crece la población del municipio para ascender a 3,61 en poblaciones de más de 5.000 habitantes y a cinco en poblaciones de más de 50.000 habitantes.

## 7. Percepción sobre la actitud de los responsables

Los restantes ítems se refieren a la percepción respecto a la Administración electrónica, de acuerdo con la siguiente escala:

Completamente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	Completamente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

En la tabla 6 se muestran las puntuaciones medias obtenidas en cada uno de los ítems, por segmentos de población.

	TOTAL	<1000	1000-5000	5000-50.000	> 50.000
5.5.1 El responsable político muestra una actitud activa para el desarrollo de innovaciones derivadas de las TIC	5,25	5,27	4,85	5,63	5,8
5.5.2 El responsable político está muy interesado en gestionar y mejorar el sitio web del Ayuntamiento.	5,25	5,17	4,95	5,67	5,8
5.5.3 El responsable político tiende a enfatizar las comunicaciones basadas en internet entre los funcionarios y los ciudadanos	4,95	4,88	4,85	5,1	5,6

5.5.4 El responsable político considera que la participación <i>on line</i> de los ciudadanos es una parte esencial de la toma de decisiones.	4,72	4,52	4,79	4,8	5,6
5.5.5 El responsable administrativo está muy interesado en la gestión y mejora del sitio web del Ayuntamiento.	5,34	5,52	5,18	5,23	5,4
5.5.6 El responsable administrativo tiende a enfatizar las comunicaciones basadas en internet entre los funcionarios y los ciudadanos	4,84	4,77	4,87	4,87	5,2
5.5.7 Mi ayuntamiento considera la formación en TIC como una inversión y no como un gasto	5,08	4,75	5,26	5,33	5,4
5.5.8 La formación en TIC facilitada por mi Ayuntamiento al personal es adecuada y suficiente	4,44	4,21	4,82	4,4	4

**Tabla 6. Percepción sobre la actitud de los responsables políticos sobre las TIC**

Como principales conclusiones podemos destacar que los funcionarios y responsables políticos encuestados valoran positivamente la actitud del responsable político frente a la utilización de las TIC, valoración que, con carácter general, crece a medida en que aumenta el tamaño de la población. La valoración acerca de la suficiencia de la formación en TIC facilitada por el Ayuntamiento es el ítem que presenta una valoración más baja.

## **8. Obstáculos y elementos facilitadores para la implantación de la administración electrónica**

En un primer bloque de preguntas relacionadas con los elementos favorecedores se les pedía a los encuestados que valorasen la importancia de algunos de estos factores, de acuerdo con la siguiente escala:

Nada importante	Bajo	Un poco importante	Importancia media	Algo importante	Bastante importante	Muy importante
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Las medias obtenidas por segmentos de población se reflejan en la tabla 7.

	TOTAL	<1000	1000-5000	5000-50.000	> 50.000
6.1.1 Respaldo económico del gobierno central o autonómico	4,52	4,81	4,21	4,33	5,4
6.1.2 Colaboración tecnológica en el proceso por parte de la diputación o el gobierno autonómico	4,97	5,15	5,15	4,37	5,4
6.1.3 Compromiso de los responsables políticos.	5,1	5,17	4,97	5,07	5,6
6.1.4 Implicación del personal del	5,17	5,38	5,1	4,9	5,4

Ayuntamiento.					
6.1.5 Presión de los ciudadanos	3,75	3,56	3,79	4	3,8
6.1.6 Presión de las empresas	3,8	3,44	3,87	4,23	4,2

**Tabla 7. Valoración de la importancia de los elementos favorecedores.**

Destaca que los ítems que reciben una mayor valoración son la implicación del personal del Ayuntamiento y el compromiso de los responsables políticos, ambos esenciales para la consolidación de la administración electrónica. Sin embargo, la importación más baja se atribuye a la presión de los ciudadanos y de las empresas, muy probablemente porque en el ámbito de la gestión municipal no exista una demanda generalizada de los ciudadanos respecto a los servicios públicos electrónicos.

En un segundo bloque de cuestiones, los encuestados tenían que manifestar su acuerdo o desacuerdo sobre una serie de afirmaciones relacionadas con los efectos de la utilización de las TIC, con el fin de apreciar la propia valoración y predisposición de los encuestados. El resultado se refleja en la tabla 8.

	TOTAL	<1000	1000-5000	5000-50.000	> 50.000
6.2.1 Le permite realizar las tareas mas rápidamente	5,52	5,35	5,36	5,83	6,4
6.2.2 Mejora la calidad del trabajo que se realiza	5,62	5,58	5,49	5,8	6
6.2.3 Facilita la realización del trabajo	5,49	5,44	5,26	5,8	6
6.2.4 Mejora el resultado del trabajo	5,5	5,38	5,46	5,7	5,8
6.2.5 Aumenta la eficacia en los puestos de trabajo	5,4	5,25	5,33	5,73	5,4
6.2.6 Permite mayor control sobre el trabajo realizado	5,48	5,42	5,21	5,8	6,4
6.2.7 Aumenta la productividad	5,24	5,21	5	5,5	5,8
6.2.8 Es completamente compatible con la situación actual del Ayuntamiento	4,96	4,94	4,59	5,3	6
6.2.9 Encaja con los valores, experiencias y necesidades del Ayuntamiento	4,87	4,81	4,44	5,37	5,8
6.2.10 La utilización de las TIC resulta engorrosa	3,48	3,65	3,59	3,17	3
6.2.11 La utilización de las TIC en la administración electrónica requiere un gran esfuerzo	4,03	4,06	3,97	4,03	4,2
6.2.12 La utilización de las TIC para la administración electrónica a menudo resulta frustrante	3,49	3,67	3,69	3,17	2,2
6.2.13 La interacción con las TIC resulta clara y comprensible	4,68	4,54	4,69	4,73	5,6
6.2.14 Creo que al Ayuntamiento le resulta sencillo conseguir de las TIC lo que desea	4,42	4,42	4,23	4,5	5,4
6.2.15 Aprender a utilizar las TIC para prestar servicios de administración	4,7	4,6	4,54	4,93	5,4



electrónica resulta sencillo					
6.2.16 Los Ayuntamientos que prestan servicios de administración electrónica tienen mayor prestigio	5,46	5,33	5,44	5,6	6
6.2.17 Los Ayuntamientos que usan la administración electrónica tienen mayor notoriedad	5,48	5,38	5,46	5,6	5,8
6.2.18 Ofrecer servicios de administración electrónica es un símbolo de modernización	5,8	5,88	5,74	5,73	6

**Tabla 8. Valoración de atributos de la administración electrónica.**

De nuevo el resultado muestra una predisposición positiva de los gestores encuestados respecto a la utilización de las TIC. Aquellas afirmaciones en las que se reflejan atributos positivos de la utilización de las TIC presentan un grado de acuerdo muy superior a aquellos en que se muestran atributos negativos. No obstante, también se desprende que las dificultades en el aprendizaje de la utilización de las TIC son una barrera importante para la consolidación de la administración electrónica.

En un tercer bloque de preguntas se pide a los encuestados que valoren (de nuevo utilizando la escala 1-7 entre completamente en desacuerdo a completamente de acuerdo), los distintos obstáculos en relación con la administración electrónica, cuyos resultados se reflejan en la tabla 9.

	TOTAL	<1000	1000-5000	5000-50.000	> 50.000
6.3.1 Falta de recursos para la renovación de equipos	4,65	4,19	5,1	4,93	3,8
6.3.2 Falta de recursos para adquirir los programas adecuados	4,63	4,27	4,95	4,93	3,8
6.3.3 Falta de personal técnico	5,09	5,1	5,08	5,1	5
6.3.4 Falta de formación de empleados	4,75	4,73	4,77	4,87	4,2
6.3.5 Falta de apoyo por parte de los políticos	4	3,96	4,15	3,93	3,6
6.3.6 Desconocimiento respecto a las aplicaciones de las TIC en la gestión administrativa	4,46	4,44	4,46	4,47	4,6
6.3.7 Falta de colaboración entre los departamentos	3,43	2,73	3,64	4,2	4
6.3.8 Resistencia al cambio por parte del personal	3,62	2,83	3,95	4,37	4,2
6.3.9 Dificultad para justificar los resultados de la inversión a realizar	3,59	3	3,97	4,2	2,6
6.3.10 Resistencia de los ciudadanos al cambio	3,32	2,77	3,97	3,47	2,6
6.3.11 Cuestiones relacionadas con la seguridad	3,57	3,02	3,95	3,97	3,4

6.3.12 Falta de interés por parte de los ciudadanos	3,57	2,98	4	3,7	5
6.3.13 Falta de demanda por parte de las empresas	3,75	3,1	4,36	3,87	4,6
6.3.14 Cuestiones relacionadas con el ancho de banda	3,86	3,73	4,21	3,8	2,8
6.3.15 Necesidad de rediseñar los procedimientos	4,42	4,19	4,56	4,53	4,8
6.3.16 La prioridad de otras tareas y actuaciones	4,65	4,42	4,79	4,93	4

**Tabla 9. Valoración de los obstáculos**

La falta de medios (personal, recursos para la renovación de equipos y adquisición de programas, recursos para formación) así como las dificultades organizativas derivadas de la adaptación (necesidad de rediseñar los procedimientos, la prioridad de otras tareas y actuaciones) se perciben como los principales obstáculos para la consolidación de la administración electrónica en el ámbito municipal. Por el contrario, los ítems que se perciben como obstáculos menos importantes, son los relacionados con la resistencia al cambio, tanto de los ciudadanos como del propio personal del Ayuntamiento.

## 9. Impacto de la administración electrónica

Por último, se pedía que los encuestados mostrasen su acuerdo o desacuerdo (de nuevo en escala 1-7) con dos baterías de preguntas relativas al impacto de la administración electrónica en aspectos relativos a su utilización (tabla 10) y en aspectos relacionados con los resultados esperados (tabla 11).

	TOTAL	<1000	1000-5000	5000-50.000	> 50.000
7.1.1 Ha reducido el número de empleados	2,74	2,83	2,51	2,97	2,2
7.1.2 Ha modificado los roles desempeñados por el personal	3,41	3,21	3,23	4	3,2
7.1.3 Ha reducido el tiempo que el personal necesita para realizar sus tareas	4,18	4	4,03	4,63	4,4
7.1.4 Ha aumentado las necesidades de personal	3,99	3,98	3,69	4,37	4,2
7.1.5 Ha aumentado los ingresos no procedentes de impuestos	2,61	2,31	2,26	3,5	2,8
7.1.6 Ha aumentado el contacto de los políticos con los ciudadanos	3,69	3,23	3,79	4,2	4,2
7.1.7 Ha simplificado la gestión de los procesos y rutinas de trabajo en el Ayuntamiento	4,39	4,23	4,15	4,8	5,2
7.1.8 Ha aumentado la eficiencia de los procesos	4,4	4,17	4,21	4,87	5,4

7.1.9 Ha reducido los costes administrativos	3,72	3,65	3,33	4,2	4,6
7.1.10 Ha mejorado la comunicación de la administración con el público	4,25	4	4,13	4,67	5,2
7.1.11 Ha aumentado la comunicación interna	4,36	4,15	4	4,93	5,8
7.1.12 Ha mejorado los tiempos de respuesta de los servicios al ciudadano	4,26	3,98	4,1	4,73	5,4
7.1.13 Ha mejorado la organización del trabajo	4,72	4,63	4,49	5,1	5,2

**Tabla 10 Valoración del impacto de la administración electrónica.**

En cuanto a la valoración de los efectos o impacto de la administración electrónica de nuevo el resultado ofrece un mayor grado de acuerdo con aspectos positivos (ha mejorado la organización del trabajo, ha aumentado la comunicación interna o ha mejorado los tiempos de respuesta son los que tienen una mayor valoración), aunque, en general, el grado de acuerdo no alcanza en ningún caso una valoración de 5 (a partir de la cual se está de acuerdo).

Se trata de afirmaciones respecto a cómo han impactado las TIC en la gestión y, por tanto, que requieren de una implantación que, como se ha indicado en respuestas anteriores, es muy baja, lo que puede reflejarse en forma de un número elevado de indecisos.

	TOTAL	<1000	1000-5000	5000-50.000	> 50.000
7.2.1 La utilización de las TIC para la Administración electrónica mejora el servicio prestado a los ciudadanos	5,62	5,48	5,51	5,83	6,6
7.2.2 La implantación de la Administración electrónica encaja bien con la forma en que trabajamos en el Ayuntamiento	4,98	5,08	4,59	5,1	6,2
7.2.4 En general, creo que la administración electrónica resulta fácil de utilizar	4,82	4,69	4,77	4,93	5,8
7.2.5 En general, la utilización de las TIC resulta ventajosa	5,57	5,58	5,23	5,9	6,2

**Tabla 11 Valoración de los resultados esperados de la administración electrónica.**

El grado de acuerdo es más alto respecto a los resultados esperados de la administración electrónica. Está cercano al 6 (muy de acuerdo) respecto a las afirmaciones de que las TIC mejoran el servicio de los ciudadanos y su utilización resulta ventajosa. Y cercano al 5 (de acuerdo) cuando se refiere a la facilidad de utilización de la administración electrónica y a su encaje en la gestión municipal.

## 10. Conclusiones

Aunque ya se han ido mencionando conclusiones parciales, al hilo del análisis de cada uno de los ítems, las principales conclusiones generales son:

- Que el grado de implantación de la administración electrónica entre los municipios de la comunidad valenciana es reducido y se limita a la información sobre los procedimientos y a las descargas de formularios.
- Que no existe un rechazo respecto a la utilización de las TIC por parte de los gestores municipales sino que, por el contrario, se manifiesta una predisposición favorable y una valoración adecuada.
- Que la falta de recursos y el desconocimiento del modo en que afecta la administración electrónica a la gestión municipal (que de nuevo puede suplirse con recursos formativos y de asistencia) son el principal obstáculo para el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito municipal.
- Que se considera positiva y necesaria la cooperación y colaboración de otras entidades en esta materia.