



2. ÁREAS DE ACTIVIDAD

2.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno están comprometidas con una atención al público cercana y de calidad, centrada en el asesoramiento, la tramitación de procedimientos y la resolución de las cuestiones y dudas que plantea la ciudadanía sobre muy diversas cuestiones.

2.1.1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

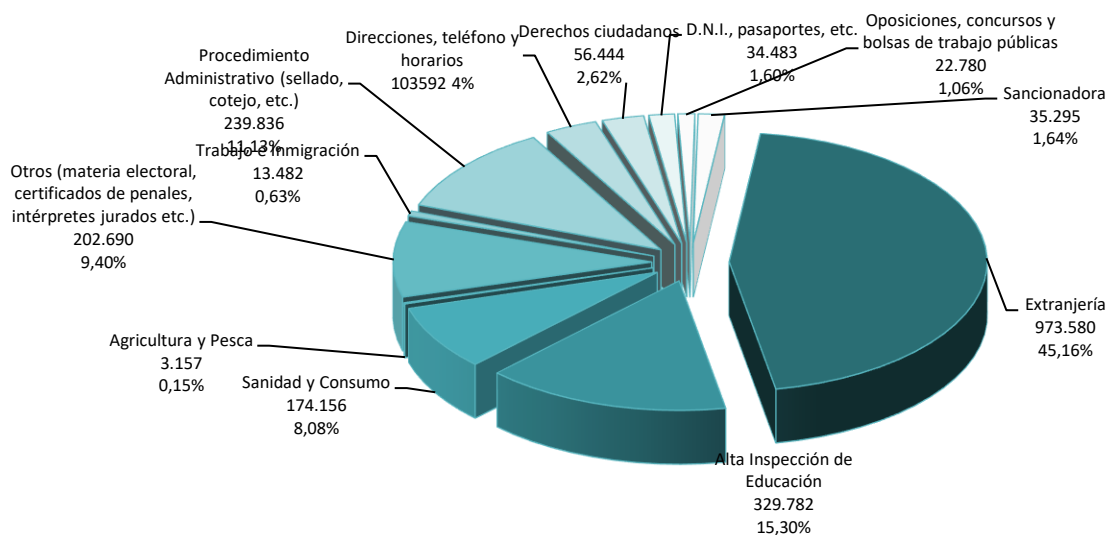
Las **Oficinas de Información, Atención y Registro (OIAR)**, adscritas a las Secretarías Generales de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, llevan a cabo las funciones de registro, información y atención a la ciudadanía sobre trámites y servicios de las Administraciones Públicas.

En 2024 se atendieron **2.155.734** consultas, lo que un año más consolida a las **Oficinas de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como un centro de referencia y de atención de calidad entre la ciudadanía**.

Los porcentajes de distribución por materias de las consultas del año 2024 se exponen en el siguiente gráfico. La mayor parte de las consultas recibidas durante este año están relacionadas con **Extranjería**, con **973.580 consultas**, que suponen el 45,16 % del total.

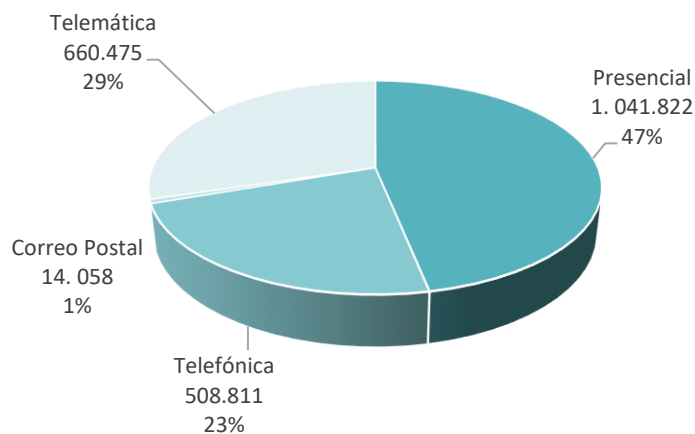


Información al público según la materia de las consultas



El siguiente gráfico muestra los medios de acceso a la información según la forma en que se realizó la consulta.¹

Información al público según la forma de las consultas 2024



¹ Son datos extraídos de la nueva versión CRETA, producto de la migración culminada en febrero de 2025.



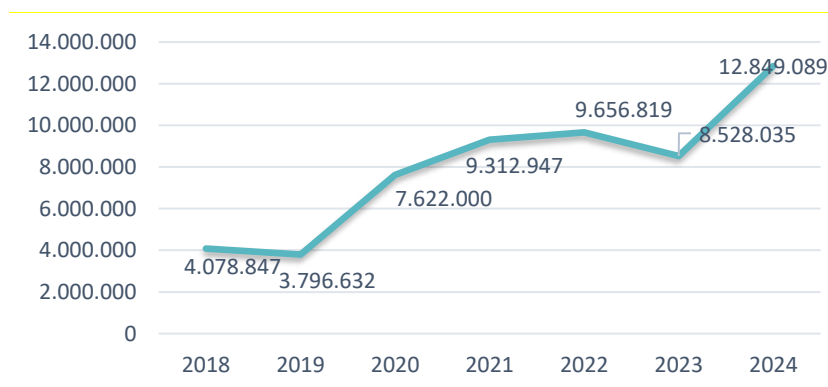
➤ Portal de Delegaciones

Por otra parte, la presencia *online* de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares va adquiriendo año tras año más relevancia. Además de la actividad en redes sociales, el portal web de Delegaciones, alojado en el portal MPT www.mpt.gob.es, ha mejorado su accesibilidad y ha adaptado su contenido y presentación de acuerdo con los criterios de la Guía de la Comunicación Digital para la Administración General del Estado.

Se ha reforzado la usabilidad del sistema, la sencillez y claridad de los contenidos publicados, y se ha hecho hincapié en los asuntos que más preocupan a la ciudadanía y que más visitas reciben, reservando para ello un espacio en la página de inicio, así como favoreciendo la localización de las sedes mediante un sistema de georreferenciación.

Durante el año 2024 se han visitado 12.849.089 páginas correspondientes al portal de Delegaciones. Este dato representa un ascenso del 33,62 % respecto del año 2023 (8.528.035).

Páginas visitadas en el Portal de Delegaciones del Gobierno



➤ Servicio de asistencia en materia de registros en las OIAR

Una línea fundamental de mejora en la atención a la ciudadanía ha sido la consolidación de las OIAR de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como referentes dentro de la red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registro en todo el territorio.

El desarrollo y fortalecimiento del registro electrónico de entrada/salida de documentación GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro) ha permitido a las OIAR prestar un servicio integral y dar cumplimiento a las disposiciones legales que garantizan el derecho de las personas a no presentar documentos originales en su relación con las Administraciones Públicas.



Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno son **pioneras en la utilización de nuevas tecnologías en la AGE**, en una apuesta decidida por la eficiencia y el ahorro en los gastos de manipulación de papel, sin perder de vista la atención de calidad para la ciudadanía.

➤ Actividad

- En relación con el **registro de documentos** por parte de estas Oficinas, **en 2024 se registraron de entrada 4.782.794** documentos, y un total de **1.711.020** de **registros de salida**.
- Durante **2024** en las OIAC se han **emitido 219.254 Certificados Digitales** por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). Manteniendo el incremento respecto al ejercicio anterior, en el que se expedieron **201.468** certificados.
- Además, **en 2024** y en el marco de la transformación digital de la AGE, las OIAC han tramitado **un total de 82.282 certificados presenciales de Cl@ve**, que supone un aumento respecto al 2023, cuando se tramitaron 97.732.
- Las actuaciones relacionadas con los **apoderamientos** ante las Administraciones Públicas de nuevo se han incrementado notablemente en este año. En **2024** se gestionaron **2.844** inscripciones de **apoderamientos** en las OIACS, frente a las **3.021** gestionadas en 2023.
- Cabe incluir en este apartado de atención a la ciudadanía al **Instituto Geográfico Nacional**, (IGN) integrado en el Área de Fomento, y encargado de realizar múltiples funciones entre las que se encuentran las de:
 - Elaborar, actualizar y mantener bases de datos geoespaciales y cartografía oficial de escalas medias y pequeñas, especialmente cartografía provincial y autonómica.
 - Coordinar, junto a los servicios centrales, la cooperación técnica con las CC.AA, incluyendo el Plan Nacional de Ortofotografía Aérea, la digitalización del territorio mediante datos LiDAR y datos geográficos de alto valor como el nomenclátor geográfico, redes de transporte y poblaciones, entre otros
 - Prestar servicios de asistencia técnica en materia de información geográfica y comercialización de productos cartográficos.
 - Llevar a cabo labores de control y mantenimiento de la red sísmica y de las redes geodésicas y de nivelación o realizar trabajos relacionados con líneas límite jurisdiccionales, entre otras.

A lo largo de **2024**, en las Delegaciones del Gobierno, a través de los servicios del Instituto Geográfico Nacional, se han comercializado **158.441 publicaciones y cartografías**.



➤ **Análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios**

El **Programa 4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados**, incluido en el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027, prevé la realización en 2024 de dos encuestas para evaluar la satisfacción de las personas usuarias con los servicios prestados, una correspondiente al servicio presencial de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y de Asistencia en Materia de Registro (OIAC/OAMR) de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que se viene realizando con periodicidad anual, y un estudio novedoso sobre el servicio La Administración cerca de ti, de reciente implantación en la AGE en el Territorio.

La **encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial de las OIAC/OAMR** ha mantenido en 2024 la evolución al alza en el número de participantes, con 10.434 encuestas cumplimentadas entre los días 14 y 25 de octubre de 2024, lo que supone un incremento del 11,34% respecto a 2023. Ese número de personas encuestadas supone que el 32,55% de los y las asistentes a las OIAC/OAMR ha participado en el estudio, lo que otorga una alta representatividad a los resultados obtenidos.

En cuanto al perfil de las personas encuestadas, se trata de un público mayoritariamente joven, con un 51,45% de participantes entre 18 y 40 años, y con una tendencia a la convergencia en la participación por sexos, aunque las mujeres (52,96%) siguen superando a los hombres. Por último, es destacable la presencia de participantes de nacionalidad extranjera, que suponen el 42,26% sobre el total.

En 2024 ha aumentado el porcentaje de personas que acuden a las OIAC/OAMR sin cita (56,74% sobre el total de personas participantes en la encuesta), siendo mayor aún entre las personas de 65 o más años (70,81% de ellas acudieron sin cita). Por tipo de trámite, el registro de documentos y las gestiones para la obtención de los certificados digitales FNMT/CI@ve concentran el 70,99% de los trámites realizados por las personas encuestadas. Entre el resto de trámites destacan las consultas de información y las gestiones en materia de Educación y Universidades.

En la valoración del servicio de atención presencial en las OIAC/OAMR se consolida una **alta puntuación generalizada** tanto en el conjunto nacional como en cada una de las oficinas. De media, **la puntuación alcanza el 4,75 (sobre una puntuación máxima de 5) en las cuatro variables objeto de estudio**: horario de apertura (4,76), tiempo de espera para ser atendido/a (4,75) resultado de la gestión (4,83) y, sobre todo, atención prestada por el personal (4,89), muy cercana a la nota máxima y que refleja el buen hacer de las personas que trabajan en la AGE en el Territorio.

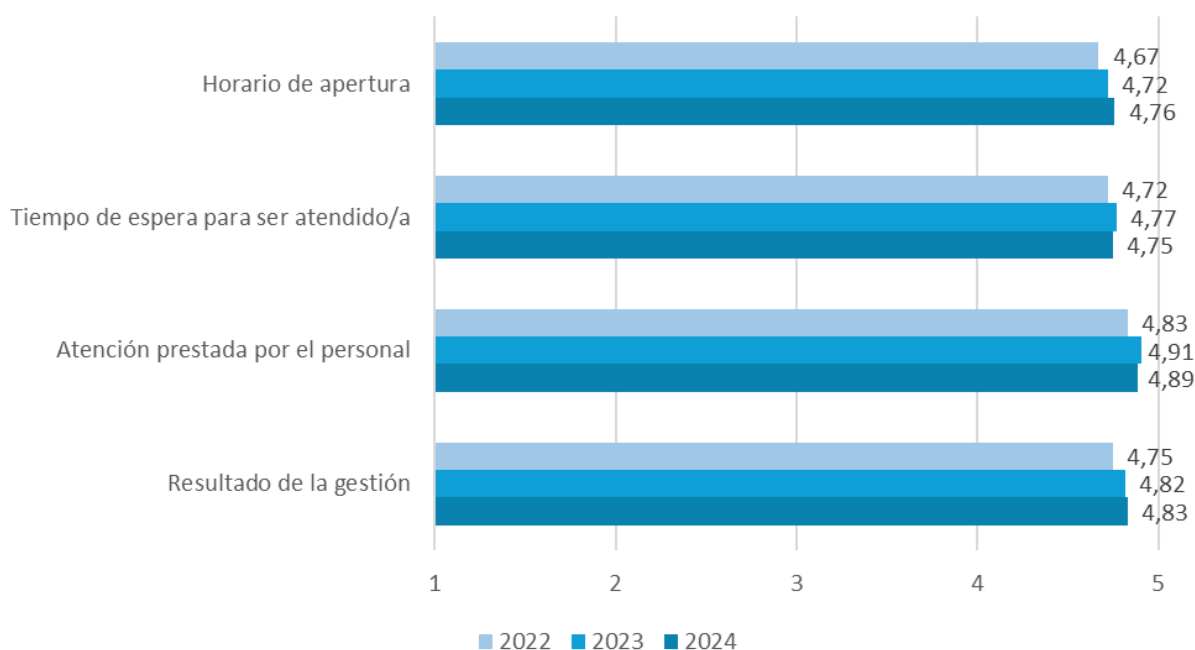
En el siguiente gráfico se muestra la evolución de la satisfacción media obtenida en cada dimensión analizada sobre el servicio de atención presencial en las OIAC/OAMR en los últimos tres años.

Asimismo, en el marco del Programa 1.2 Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OIAR) y Oficinas de Extranjería (OEX), con especial atención a colectivos vulnerables, incluido en el Eje 1 del PEAGET, la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio ha realizado una serie de visitas a OIAC/OAMR y OEX de diferentes tipologías con el fin de obtener una información preliminar sobre ejemplos organizativos del servicio de atención presencial. Este estudio comparativo fue presentado el 27 de noviembre de 2024 en el V Encuentro de Secretarios/as Generales de Delegaciones del Gobierno y



Subdirectores/as Generales de la DGAGET, celebrado en Valladolid, con un enfoque centrado en la accesibilidad en la atención presencial a la ciudadanía que persigue el Objetivo Estratégico 1 del PEAGET.

Evolución del grado de satisfacción en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial de las OIAC/OAMR
2022, 2023 y 2024



Por otro lado, en la primavera de 2024 se ha puesto en marcha la primera **encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio La Administración cerca de ti (LACT)**, actuación también recogida en el Programa 4.3 indicado anteriormente.

El estudio, desarrollado entre el 15 de abril y el 31 de mayo de 2024, ha tenido como objetivo valorar la calidad percibida del servicio de LACT por parte de la ciudadanía, evaluar los puntos de mejora requeridos y detectar qué servicios administrativos se solicita que sean acercados a los municipios que carecen de sedes físicas de la AGE y a otros colectivos específicos, público al cual se ha ido ampliando la prestación de este programa. Para poder recabar esta información, se diseñó un cuestionario de 11 preguntas, 7 obligatorias y 4 voluntarias, que recogía no solo los datos sobre las variables sociodemográficas de las personas participantes y su valoración del servicio, sino también información sobre el canal de comunicación de la sesión, la necesidad de este servicio, el conocimiento de la Administración digital y una pregunta abierta para que las personas encuestadas pudieran expresar propuestas de mejora tras su experiencia con LACT.

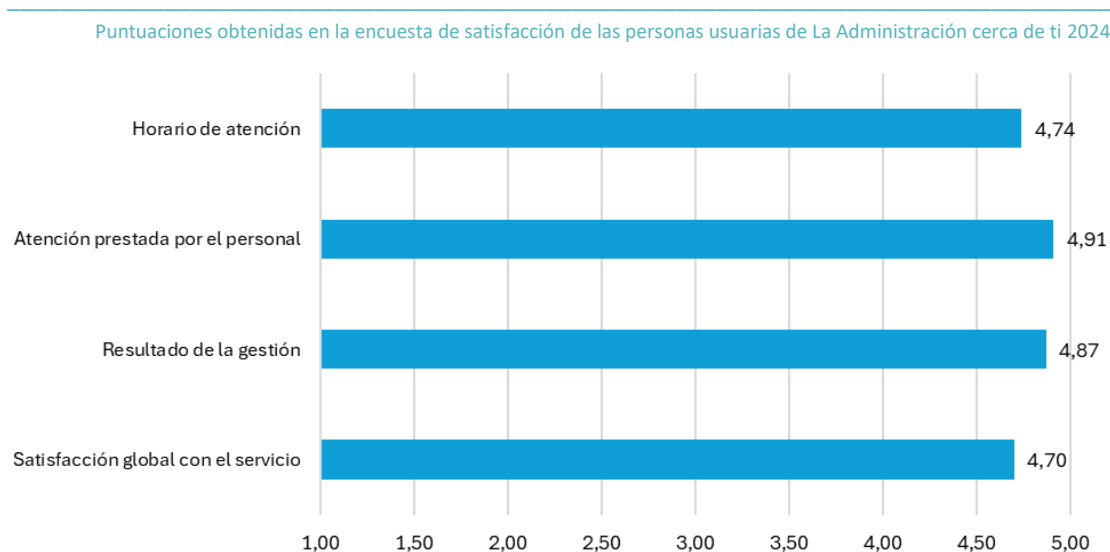
En total, se han recibido 1.599 respuestas, procedentes de 35 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, del total de 38 unidades donde se han desarrollado sesiones durante el período objeto de estudio. Esa participación ha supuesto una tasa de respuesta del 58,64%, en la que destaca el **perfil**



del participante, pues el 61,91% han sido personas de 51 o más años. Las encuestas se han realizado en sesiones de LACT en **234 municipios distintos**, el 96,58% de menos de 8.000 habitantes, por lo que la práctica totalidad de las sesiones se han dirigido hacia localidades correspondientes al público objetivo del diseño inicial del programa.

Entre los aspectos analizados en la encuesta, destaca la **eficacia de los métodos más tradicionales de transmisión de la información (carteles informativos, boca a boca y pregón/bando del Ayuntamiento)**, que agrupan el 74,78% de las respuestas, a la hora de conocer la celebración de las sesiones de LACT. Y del mismo modo, es remarcable la **utilidad de estas sesiones en el acercamiento de las herramientas digitales a la ciudadanía**, pues más de la mitad (50,89%) de las personas encuestadas han conocido Mi Carpeta Ciudadana en estas visitas, y más de una de cada tres ha conocido las aplicaciones de otros organismos de la AGE como la Dirección General de Tráfico, la Seguridad Social o la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Además, **el 98,31% de las personas encuestadas indicaron que era bastante o muy necesario que el servicio volviera a su municipio**.

En el siguiente gráfico se recogen las puntuaciones medias obtenidas en las cuatro dimensiones analizadas (horario, atención prestada por el personal, resultado de la gestión y satisfacción global con el servicio):



De acuerdo con lo establecido en el PEAGET 2024-2027, esta encuesta se repetirá anualmente durante la vigencia del Plan.

➤ Programa de Cartas de Servicios

Las cartas de servicios, reguladas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, constituyen una importante



herramienta de comunicación con la ciudadanía, para informar sobre los servicios que se prestan, los derechos que les asisten en la prestación de estos y facilitar el acceso.

A lo largo de 2022 se inició el trabajo de **unificación de las cartas de servicios ordinarios y servicios electrónicos** existentes. Con este fin, se creó un grupo de trabajo donde, junto con la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio, participaron las Delegaciones del Gobierno en A Coruña, Cantabria, Cataluña, Comunidad Valenciana, La Rioja y Región de Murcia, y la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia.

En marzo de 2023 se inició la redacción y elaboración de las nuevas cartas de servicios de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

Tras la emisión de los preceptivos informes favorables de la Dirección General de Gobernanza Pública, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se publicaron las resoluciones de aprobación de cada una de las cartas de servicios en el BOE y consecuentemente se pusieron a disposición de la ciudadanía en la página web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática y en el Portal de la Transparencia.

El 25 de diciembre de 2024, se publicaron las últimas resoluciones de aprobación en el BOE, dando por finalizado el proceso de elaboración y aprobación de estas nuevas cartas de servicios.

Este proceso de unificación de las cartas de servicios ha supuesto un importante ejercicio de homogeneización y de simplificación administrativa, lo que beneficiará tanto a las personas usuarias de los servicios de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, quienes encontrarán en un único documento la relación completa de los servicios prestados, como a la gestión interna de las empleadas y empleados públicos, al conllevar una optimización de recursos.

En este ejercicio de homogeneización y simplificación se destaca especialmente:

- La elaboración de **tres documentos marco** para conocer y mejorar la organización, identificar los servicios y procedimientos disponibles y su acceso, establecer estándares de calidad que respondan a las expectativas de las personas usuarias y facilitar el análisis de los compromisos establecidos:
 - Un **catálogo de los servicios** prestados por la AGE en el Territorio, con una definición común para cada servicio.
 - Un **catálogo de los compromisos** adoptados por la AGE en el Territorio en relación con los servicios prestados más relevantes, y que incluye un total de 54 compromisos relacionados con los procedimientos y 19 compromisos en materia de información.
 - Una **recopilación de la normativa nacional** aplicable a los servicios prestados por la AGE en el Territorio.
- La homogeneización y modernización de la **imagen de las cartas de servicios** de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.



- **La simplificación del modelo**, ya que la AGE en el Territorio ha pasado de contar con 114 cartas de servicios (59 cartas de servicios convencionales y 55 cartas de servicios electrónicos) a 52 cartas.

2.1.2. INMIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA

La atención a la ciudadanía extranjera se realiza por las **Oficinas de Extranjería (OEX)** como unidades que integran los diferentes servicios de la AGE competentes en materia de extranjería e inmigración en el ámbito provincial. Las Oficinas de Extranjería se adscriben a las Áreas o Dependencias de Trabajo e Inmigración. Dependen orgánicamente de la correspondiente Delegación o Subdelegación del Gobierno y, funcionalmente, del Ministerio de Inclusión, Migraciones y Seguridad Social, a través de la Secretaría de Estado de Migraciones, y del Ministerio del Interior, ambos en el ámbito de sus respectivas competencias.

Existen **52 Oficinas de Extranjería**. En algunos casos, cuando lo aconsejan razones de carga de trabajo o dispersión geográfica, existen además sedes delegadas en otras localidades distintas de la capital de la provincia para facilitar las gestiones administrativas de los interesados, y prestar su colaboración en relación con información, recepción de solicitudes, notificación y entrega de resoluciones y otras competencias que les sean delegadas.

➤ Funciones

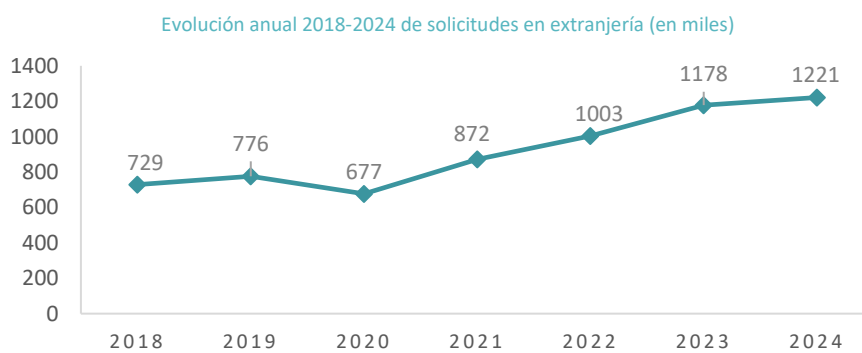
Les corresponden las siguientes funciones:

- **La recepción de la declaración de entrada**, la tramitación de las prórrogas de estancia, de la tarjeta de identidad de extranjeros y de autorizaciones de residencia, autorizaciones de trabajo y excepciones a la obligación de obtener autorización de trabajo, autorizaciones de regreso, así como la expedición y entrega de aquéllas, siendo competencia, algunos de estos trámites, de los servicios policiales.
- **La recepción de la solicitud de cédula de inscripción y de título de viaje** para la salida de España, así como su expedición y entrega, por parte de los servicios policiales.
- **La asignación y comunicación del número de identidad de extranjero**, por los servicios policiales de las propias Oficinas cuando las mismas son Oficinas Únicas.
- **La información, recepción y tramitación de la solicitud** de protección internacional y de las solicitudes del estatuto de apátrida, por parte de los servicios policiales.
- **El control del mantenimiento** de las condiciones que determinaron la concesión de la autorización.
- **La tramitación de los procedimientos sancionadores** por infracciones a la normativa en materia de extranjería y en régimen comunitario.
- **La tramitación de los recursos administrativos** que procedan.
- **La elevación a los órganos y autoridades competentes de las oportunas propuestas de resolución** relativas a los expedientes a que se ha hecho referencia en los párrafos anteriores.
- **La obtención y elaboración del conjunto de información estadística** de carácter administrativo y demográfico sobre la población extranjera y en régimen comunitario de la provincia.



➤ Actividad

Durante el año 2024 se han presentado un total de **1.221.696 solicitudes de autorización** en materia de extranjería. **Este dato supone un incremento del 4 % respecto a las solicitudes registradas en 2023, 1.178.811** y del 22% respecto a las solicitudes de 2022, 1.003.095. En este último año se han resuelto 1.227.943 expedientes en materia de autorizaciones de extranjería, frente a los 1.119.808 que se resolvieron en 2023 o a los 1.014.461 que se resolvió en 2022.

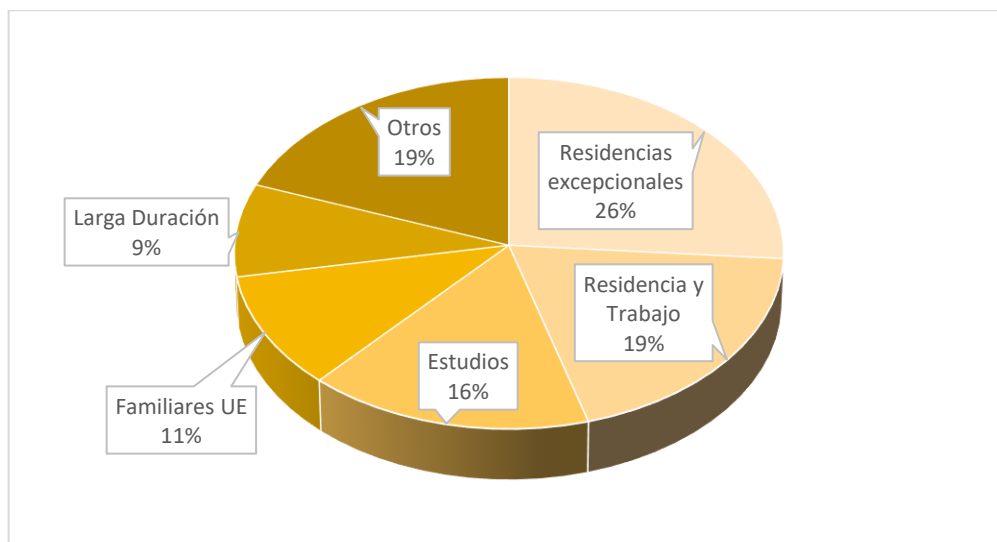


Al analizar la actividad del 2024 en función del tipo de autorizaciones, **el mayor porcentaje se refiere a las autorizaciones de residencia temporal por circunstancias excepcionales**, donde destacan los supuestos de arraigo, **con un 26 % del total**. En segundo lugar, se encuentran las relativas a las autorizaciones de **residencia temporal y trabajo** (iniciales y renovaciones) **con un 19 %** y, en tercer lugar, se encontrarían las autorizaciones de **estancia por estudios** (iniciales y prórrogas) que **suponen un 16 % del total**.

A continuación, se situarían las tarjetas de residencia temporal y permanente de familiar de ciudadano/a de la UE, donde se incluyen familiares de ciudadano/a español, con el 10,5% de las solicitudes, así como las solicitudes de residencia de larga duración con el 8,6%, en ambos casos superando las 100.000 solicitudes en 2024. El 19 % restante deriva de otros tipos de autorizaciones de residencia temporal, así como algunas de estancia y de trabajo.

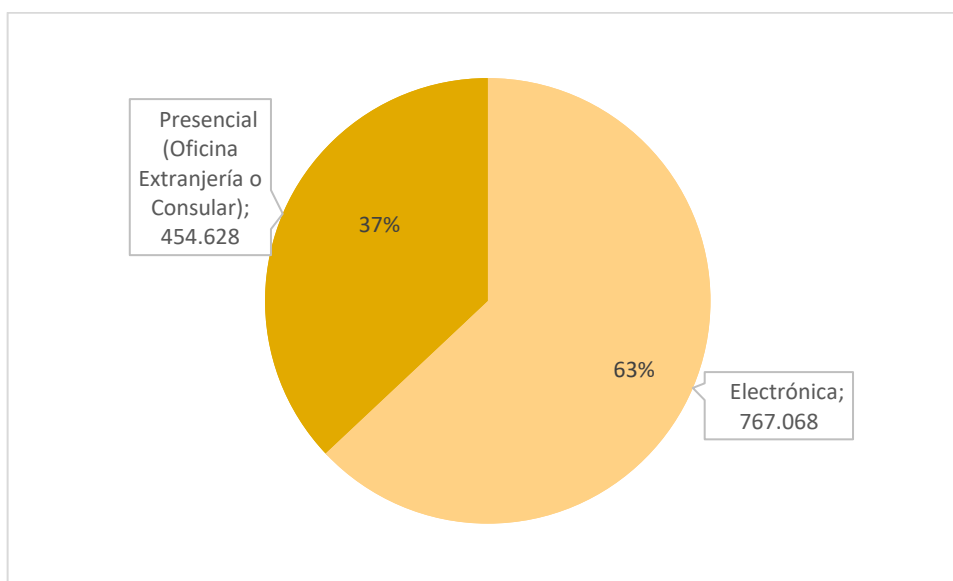


Solicitudes por tipo de autorización en 2024



A raíz de la paulatina incorporación de los distintos tipos de autorizaciones en materia de extranjería a la [Sede Electrónica \(Plataforma Mercurio\)](#), en 2024 la presentación de solicitudes electrónicas ha continuado ascendiendo, y continúa siendo la principal vía de acceso. Durante este ejercicio, [767.068 expedientes](#) se han presentado por ese canal, lo que supone el 63 % del total de 1.221.696 solicitudes.

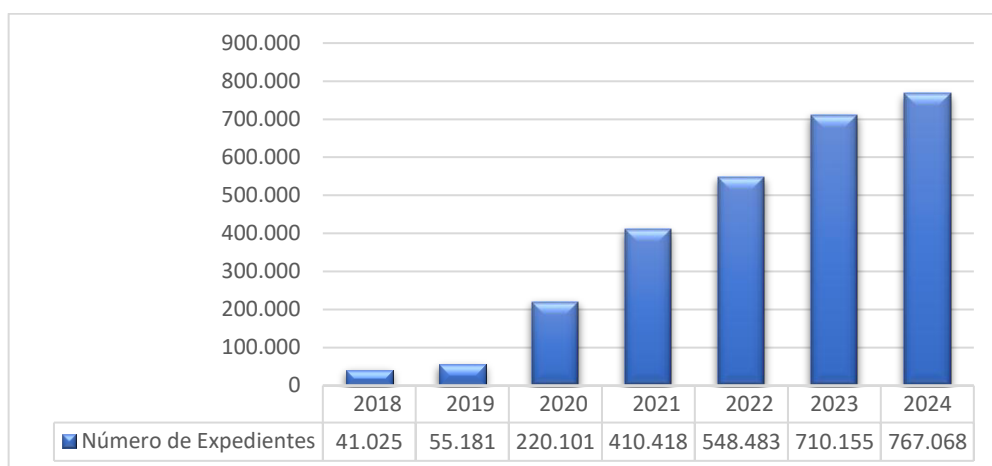
Solicitudes según la vía de presentación en 2024





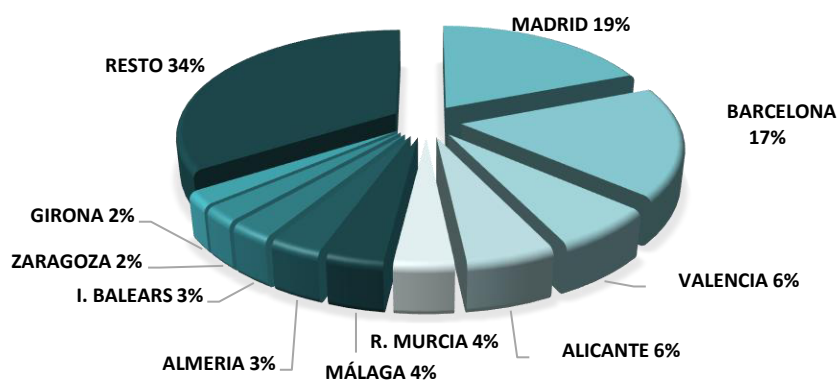
Para comprobar el incremento de la **tramitación electrónica** de las solicitudes de extranjería en los últimos años, el siguiente gráfico muestra la progresión desde 2018:

Evolución de la presentación electrónica de expedientes y documentos (2018-2024)



Por otra parte, la distribución de solicitudes por provincias muestra que **Madrid y Barcelona concentran más del 36% del total** de las solicitudes presentadas en **2024**. Le siguen Valencia, con 6,4% y Alicante, con el 5,5%. Murcia alcanza el 3,7% y le siguen Málaga y Almería con el 3,6% y el 3,4% respectivamente. En estas siete provincias se concentra cerca del 60% de las solicitudes presentadas en todo el territorio nacional.

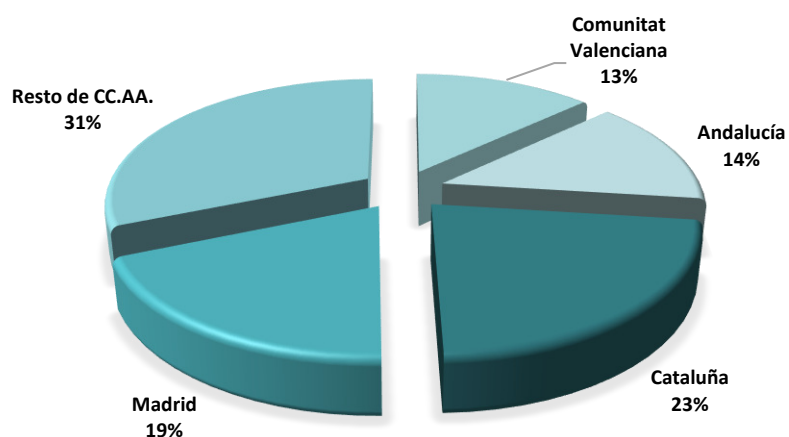
Solicitudes por provincias 2024





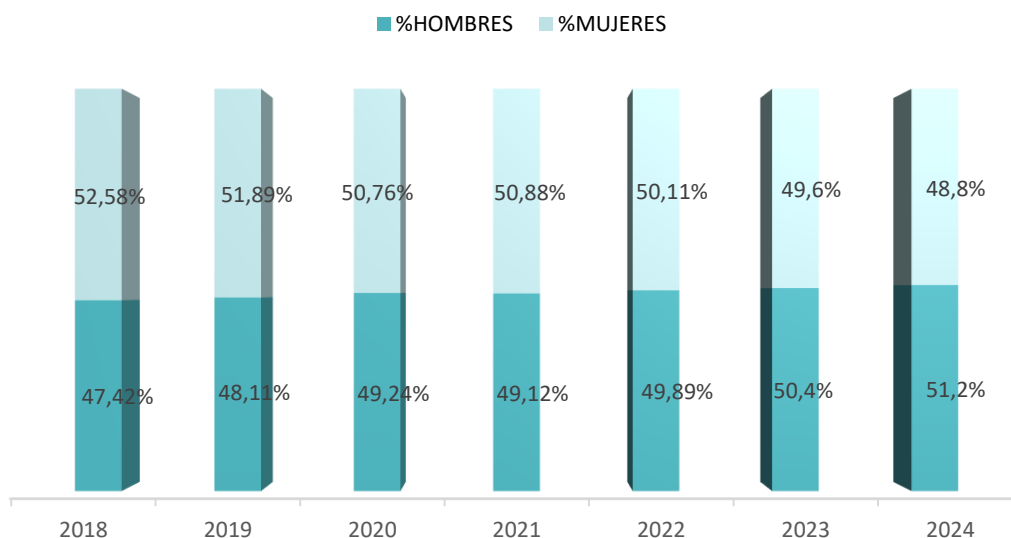
Por comunidades autónomas, se comprueba que en **Cataluña y Madrid se solicitan el 41,8% de las solicitudes**, un 13,9% en Andalucía y un 13,1% en la Comunitat Valenciana.

Solicitudes por comunidades autónomas 2024



Respecto a la evolución anual de las autorizaciones solicitadas por sexo en los últimos años, se mantiene una proporción equilibrada de años precedentes, aunque se constata la tendencia a un crecimiento de las solicitudes relativas a **hombres (51,8%)** frente a las relativas a **mujeres (48,2%)**.

Evolución anual de autorizaciones solicitadas por sexo 2018-2024





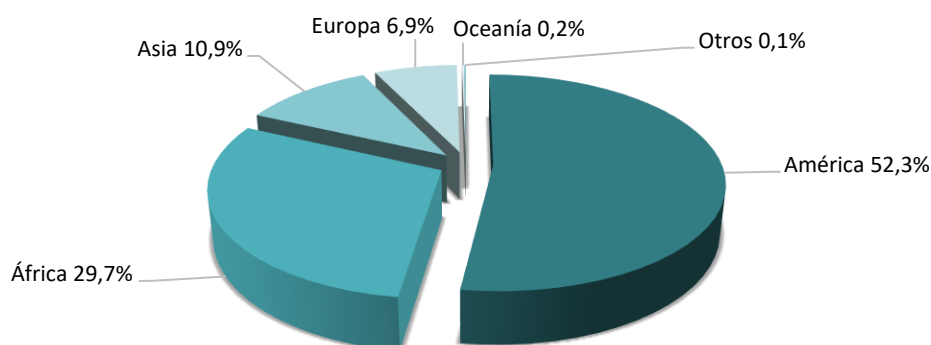
En el gráfico inferior, que representa las **autorizaciones solicitadas por continente de origen**, más de la mitad de las solicitudes corresponde a las personas procedentes de **América** (52,3%). Dentro de este continente, por países, Colombia se encuentra a la cabeza, con el 25,1% del total. Le sigue Perú, con el 11,8%, y tras él, Honduras con un 7,5% y Estados Unidos con el 7,4%.

En cuanto a **África**, que supone el 29,7%, más de la mitad de las solicitudes corresponden a ciudadanos/as originarios de Marruecos (67,8%), mientras que Senegal representa el 7,9% y Argelia el 7,6%.

Por su parte, en **Asia**, que en su conjunto supone el 10,9% de los expedientes, China (32,5%) y Pakistán (25%) son los dos países de procedencia mayoritarios. Les sigue India con el 11,4%.

Europa representa un 6,9% del total, y en este ámbito territorial entre los países extracomunitarios es Rusia el principal país de origen, con el 27,8% del total. En segundo término, figura Reino Unido, con un porcentaje del 21,4%, seguido de Ucrania con un 10,8%.

Autorizaciones solicitadas por continente de origen 2024



En lo referente a los **recursos interpuestos** en materia de extranjería en 2024, se presentaron 115.269 recursos y se resolvieron 80.604.



2.1.3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tecnológicamente, las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (AGE en el Territorio) presentan el enorme reto de responder a las necesidades de unidades funcionales caracterizadas por la dispersión geográfica y la diversidad de materias gestionadas. Cualquier avance de la AGE en el Territorio en materia de digitalización tiene un importante impacto tanto en eficacia y eficiencia como en ahorro de costes para la ciudadanía y la Administración.

Por ello, en este ámbito se cuenta con la colaboración de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), desde donde se realizan diversos desarrollos e inversiones para atender a las prioridades marcadas a nivel estratégico.

En este sentido, durante 2024, se destaca la continuidad de relevantes iniciativas de digitalización de la AGE en el Territorio, de acuerdo con el Plan Estratégico de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio, que persigue mejorar la calidad de los servicios que la AGE presta a los ciudadanos en el conjunto del territorio nacional, fortaleciendo su presencia y visibilidad. Este plan se encuentra alineado con la Agenda España Digital 2026 y, sobre todo, con las importantes inversiones contempladas dentro del Plan de Modernización de las Administraciones Públicas 2021-2025 integrado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que establece, en la inversión 1 de su Componente 11, la mejora de los servicios públicos digitales que se prestan por las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, impulsando su transformación digital en ventanilla única de una parte muy importante de la AGE en el Territorio y adaptándose a las necesidades específicas del ciudadano y del territorio en el que éste reside para contribuir a luchar contra el reto de la despoblación.

Adicionalmente, la colaboración con la SGAD quedó plasmada en 2023 con la firma del *Acuerdo entre el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial) y el Ministerio de Política Territorial (Secretaría de Estado de Política Territorial) para la colaboración en materia de iniciativas de digitalización de la organización territorial de la Administración General del Estado, incluyendo las financiadas por la Unión Europea en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Fondo de Recuperación NEXT GENERATION EU*, firmado el 17 de marzo de 2023. Este acuerdo fija el marco de relación entre la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, a través de la SGAD (actualmente adscrita a la Secretaría de Estado de Función Pública), y la Secretaría de Estado de Política Territorial, a través de la Secretaría General de Coordinación Territorial (Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio) para establecer las iniciativas en materia de transformación digital de la AGE en el Territorio.

Las actuaciones de renovación de equipamiento e infraestructuras y de nuevos desarrollos y evolutivos de las aplicaciones dirigidas a la AGE en el Territorio han conllevado una inversión de 5 millones de euros durante 2024, con cargo al presupuesto de AGE en el Territorio. Adicionalmente, 1.6 millones de euros fueron aportados por la SGAD, mayoritariamente, en el ámbito del PRTR.

Por otro lado, se destacan las siguientes medidas, algunas de ellas ya mencionadas en otros bloques del presente informe:



- Continuación del desarrollo del nuevo servicio para la gestión del Centro de Comunicación.
- Importantes mejoras en el ámbito de Extranjería y Cita Previa.

Por otro lado, el volumen de expedientes y trámites gestionados **durante 2024 por la AGE** en el Territorio se detalla en la siguiente tabla:

Volumen de expedientes atendidos en 2024 por servicios

Materias	Expedientes
Decomiso de Estupefacientes	433.341
Extranjería	1.221.564
Jurados de Expropiación Forzosa	5.322
Sanciones administrativas	332.258
Manifestaciones	19.876
Firmas solicitadas directamente en Portafirmas	16.085.829
Acceda (expedientes no recogidos en los apartados anteriores)	86.195
TRAMA (Tramitación de permisos e incidencias y control de presencia)	2.019.031
Gestor Incidencias y Gestor de Consultas	937.081
TOTAL	21.140.497

A lo largo del 2024, se consolida el uso de la aplicación Pericles por las comisiones de asistencia jurídica gratuita:

	Nº Expedientes Aceptados	Nº Expedientes Resueltos
2022	38.189	35.490
2023	143.370	138.782
2024	181.095	182.372

Como se ha comentado, en el año de referencia, por parte de la SGAD se han realizado actuaciones en diferentes ámbitos (desarrollo de **aplicaciones, comunicaciones, infraestructura y sistemas, seguridad**, etc.) Se enumeran a continuación las acciones relativas al **impulso, mejora y evolución de los servicios de administración electrónica** utilizados por la AGE en el Territorio.



Actuaciones 2024

APLICACIÓN	OBJETO	ACTUACIONES
CECO	Sistema informático para la gestión de comunicaciones de situaciones de emergencia	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Generación de materiales para la formación de editores y operadores. • Sesiones de formación para usuarios editores y operadores. • Implementación Bandeja Entrada Correo. • Desarrollo para la visualización de aviso nuevo correo. • Desarrollo para el reenvío de un correo entrante. • Trabajos para la Certificación ENS. • Soporte usuarios. • Mejoras solicitadas por usuarios. • Mejoras en la arquitectura de la aplicación.
JURADOS DE EXPROPIACIÓN FORZOSA	Gestión de expedientes de expropiación forzosa (Justiprecio)	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Trabajos para la migración de infraestructura. • Mejoras solicitadas por usuarios. • Integración con Autentica. • Integración nuevos servicios INTECO (IGAE)
TASAS ADMINISTRATIVAS	Plataforma de gestión y pago de tasas administrativas de la AGE en el Territorio	A continuación, se muestran las principales mejoras y avances: • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Trabajos para la migración de infraestructura. • Mejoras solicitadas por usuarios. • Inicio desarrollo devolución de tasas en sede. • Automatización envío fichero de pagos. • Análisis migración de GPermisos a Autentica.
SANCIONES ADMINISTRATIVAS	Gestión de expedientes sancionadores y automatización de las conexiones con otros organismos y entidades relacionados en materia sancionadora	A continuación, se muestran las principales mejoras y avances: • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Trabajos para la migración de infraestructura. • Implementación nuevos listados (14 y 15). • Integración nuevos servicios INTECO (IGAE) • Trabajos realizados para la integración con MI y FFCCSE. Automatización grabación de denuncias. • Desarrollo estados expedientes: Estado Paralizado. • Inicio nueva aplicación Sanciones Ciudadanas (sede). • Inicio nueva aplicación Sanciones GOD. • Implementación de Integración Continua y control de la calidad del software.
DECOMISOS	Automatización de los procesos de recepción, análisis y destrucción de estupecifacientes en	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Trabajos para la migración de infraestructura. • Envío de documentos a Registro y descarga de justificante.



	las Áreas y Dependencias de Sanidad	• Desarrollo nuevo servicio web para la grabación de denuncias. • Trabajos realizados para la integración con MI y FFCCSE. Automatización grabación de denuncias. • Desarrollo nueva aplicación Drogas UA. • Inicio nueva aplicación Drogas Sanidad. • Implementación de Integración Continua y control de la calidad del software.
GESTIÓN DE SUBVENCIONES AL TRANSPORTE PARA EL RÉGIMEN ESPECIAL DE ISLAS BALEARES Y DE LAS ISLAS CANARIAS	Gestión de las ayudas al transporte marítimo y aéreo de mercancías con origen o destino Canarias Gestión de las ayudas al transporte marítimo y aéreo de mercancías con origen o destino Baleares	Atlantis: • Mejoras solicitadas por usuarios. • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Integración con la PID para la consulta de corriente de pago. • Integración con Clave. • Integración con Registro. • Integración con Carpeta Ciudadana. • Módulo altas empresas. • Módulo gestión vuelta en vacío. Reb-Mercancías: • Actividades generales de mantenimiento de la aplicación.
MANIFESTACIONES	Gestión del procedimiento del derecho de reunión	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Trabajos para la migración de infraestructura.
GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE EXTRANJERÍA	Gestión de los expedientes de extranjería tramitados por las Oficinas de Extranjería de la AGE en el Territorio	A continuación, se muestran las principales mejoras y avances dentro del área de Extranjería. • Mercurio: Se crea el apartado de Recursos en sede electrónica, para permitir presentar recursos a los interesados en determinados estados de los expedientes. • Mercurio: Se habilitan supuestos para los afectados de la DANA. • Mercurio: Se pasa a usar Habilit@ en lugar de Apoder@, para el acceso en representación debido a una importante mejora de rendimiento. • Mercurio: Se modifica el <u>formulario EX10</u> para permitir la presentación de solicitudes a los representantes de los menores. • Acex: Se fomenta la integración con servicios a través de la PID. Destaca <u>Penales</u> y resto de proyectos SCSP (INE, escolarización, solicitud de asilo, matrimonio y nacimiento PID). • Acex: Se crea proceso masivo para la recepción de iniciales.



		• Acex-Escritos automáticos. Se generan escritos automáticos para CI, CI + tasas y Requerimiento de tasas. • Gestión Documental: Se realiza estudio y pruebas para la migración de Documentum. • Almacenamiento: Los ficheros de mercurio se almacenan temporalmente en una unidad de almacenamiento de red, para aliviar carga a BBDD.
CITA PREVIA	Gestión de las citas presenciales de la ciudadanía con la AGE en el Territorio	En 2024, el número de citas presenciales asignadas a la ciudadanía es el siguiente: • Extranjería: 4.535.201 citas. • OIAC-OAMR: 326.540 citas. • Educación: 80.847 citas. • Agricultura: 3.521 citas. • Trabajo e inmigración: 4.106 citas. • Derechos de la ciudadanía: 891 citas. Durante 2024, se han realizado las siguientes mejoras en el servicio: • Lanzamiento de la aplicación móvil de cita previa para dispositivos iOS y Android. • Finalización de la versión inicial del nuevo gestor de turnos. • Nueva página de <i>landing</i> (agregador de citas) para el acceso desde Carpeta Ciudadana. • Desarrollo del proxy de citas, intermediario para la App y Carpeta Ciudadana con los servicios de cita previa. • Se continúan implementando medidas para la persecución del fraude de captación masiva de citas y ataques de denegación de servicio contra el servicio.
GESTIÓN DE EXPLOSIVOS	Autorizaciones sobre explosivos, cartuchería y pirotecnia. Expedición de certificados de aptitud para el manejo de explosivos	Durante 2024, se han llegado a cabo actividades generales de mantenimiento de la aplicación.
PERICLES	Gestión de expedientes por parte de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita (AJG)	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Evolución tecnológica y mejoras de seguridad. • Mejoras para el envío de resoluciones u otros documentos a OOJJ. • Envío de expedientes a través de INSIDE y conversión a formato ENI. • Soporte y formación a usuarios. • Mejoras solicitadas por usuarios.



		• Desarrollo para la gestión de Insostenibilidades. • Estudio técnico sobre la incorporación de CCAA a Pericles. • Mejoras para la gestión de impugnaciones. • Integración servicios ESB para facilitar los datos del procedimiento judicial. • Nuevos servicios web interconexión con SIGA. • Inicio desarrollo implementación artículo 21 bis. • Estudio nuevo caso de uso Pieza Separada.
SIECE	Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia	Durante 2024, el trabajo en SIECE ha estado centrado en la creación de un nuevo grupo laboral, así como en la nueva aplicación de SIECE. En la nueva aplicación se han realizado mejoras de interfaz, validación del personal dedicado, relación subdelegación oficina área, registro de actividad, gestión de permisos e inserción de coste de personal.
CRETA	Cuadro de mando con información agregada sobre la actividad de la AGE en el Territorio, para su explotación	Durante 2024, se ha completado la nueva versión de CRETA, con importante trabajo en la parte de infraestructura. Esta aplicación se pondrá en producción a comienzos del año 2025.
CUADRO DE MANDO DE EXTRANJERÍA	Cuadro de mando con información sobre la actividad del área de Extranjería, para su explotación	Se ha desarrollado el primer caso de uso de la Plataforma del Dato de la AGE, correspondiente al cuadro de mando de la aplicación Sanciones, pendiente de su puesta en producción.
INTRANETS DE DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN	Intranets de Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Herramienta colaborativa para facilitar la coordinación de las distintas unidades	Está previsto que las Intranets y Espacios Colaborativos se migren a la nueva Plataforma DXP de la SGAD, por lo que el esfuerzo en estas aplicaciones ha estado focalizado en las tareas preparatorias y de análisis para la migración a esta. Con respecto a la versión actual se han realizado tareas de mantenimiento: • Creación de carrusel de imágenes. • Cambio del logo ministerial. • Corrección de enlaces del <i>footer</i>: Ayuda, Mapa Web y Accesibilidad. • Incidencia sobre la desaparición del CSS en la fuente HTML dentro de visor de contenido web. • Cambio de título en Delegación de Murcia. • Se implementa la posibilidad de poder configurar en las encuestas que no aparezca al realizar el voto la información de votos totales y porcentajes de cada una de las diversas opciones votadas.



		• Resolución de incidencia relativa a que no llegan las notificaciones en la Delegación de Galicia. • Resolución incidencia relativa a que al escribir en un foro y estar suscrito a él se recibe el texto en formato HTML. • Configuración del <i>portlet</i> de enlaces en la Delegación de Murcia. • Resolución de incidencias relativas al fallo en el envío de correo de las suscripciones diarias. • Resolución de incidencias en el editor de texto (CKeditor).
PETICIÓN DE MATERIAL	Gestionar de inventario y peticiones de material de oficina	Se realizan las siguientes mejoras en la nueva aplicación PEMAT (PETICIÓN DE MATERIAL) de Nube SARA: • Migración de Material2 a PEMAT. • Se añaden pruebas automatizadas. • Mejoras en la visualización de pedido en movimiento de stock por ámbito. • Mejora en la trazabilidad de la aplicación.
TRAMA	Sistema de control de presencia de los empleados públicos (fichajes, permisos, incidencias, etc.)	Durante 2024, se han implementado las siguientes mejoras: • Se comienza a elaborar una versión de TRAMA. Análisis, diseño e implementación de una nueva aplicación. • Se realizan tareas de automatización para la migración de personal entre ámbitos. • Se desarrolla el nuevo permiso parental y la gestión de hijos. • Se automatiza la renovación de la bolsa de horas para evitar su caducidad a partir del 1 de enero, además de mejoras asociadas a la visualización de estas. • Mejoras de rendimiento y funcionalidad en general. • Se comienza con la migración a la nube como mejora en la estabilidad de la aplicación.
GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y GESTOR DE CONSULTAS	Gestión de Incidencias: gestiona las peticiones, consultas e incidencias técnicas en relación a los servicios de la SGAD. Gestión de Consultas: misma	Gestor Incidencias: • Mejora en la clonación de perfil de tramitadores. • Inclusión del DNI para grupos de SIGP. • Mejora de los resúmenes de estadísticas de extranjería. • Generación de servicio web para uso por parte del COCS-AGE. • Generación de servicio web para extracción de datos para uso por parte de los gestores del CAU. • Automatización del alta de usuarios.



	finalidad que la aplicación Gestión de Incidencias, pero su público objetivo es la ciudadanía o bien los integradores y desarrolladores en el ámbito de servicios comunes de la SGAD.	Gestor Consultas: • Uso y creación de plantillas de respuesta de formularios. • Generación de Formularios eGrant, Plataforma del Dato y Coopera.
PORTAFIRMAS	Gestión de flujos de firma electrónica	Se ha estado mejorando el rendimiento, la funcionalidad y la seguridad de la aplicación. Dentro de las funcionalidades destacan la implementación de la firma trifásica, la mejora de los códigos de error para la integración con la App y la implementación de páginas de política de seguridad, Accesibilidad y Aviso Legal. Se ha puesto en producción una nueva aplicación móvil del servicio Portafirmas, disponible tanto para Android como IOS. Adicionalmente, se ha continuado con el desarrollo de la nueva versión web de Portafirmas2.
GEXPCF	Gestión del Punto de Control Fronterizo	Se instalan los entornos preproductivo y productivo para albergar, de modo provisional, el módulo de gestión de archivos del aplicativo GEXPCF perteneciente a la Autoridad Portuaria de Algeciras.
EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS		La obsolescencia del parque informático, así como las nuevas necesidades en materia de seguridad, videoconferencia, entornos colaborativos, etc. hacen necesaria la renovación periódica del equipamiento hardware y software. Se ha continuado en la renovación de equipamiento informático iniciada en ejercicios anteriores. Se ha realizado la adquisición, durante el año 2024, del siguiente material (con cargo a presupuesto de la AGE en el Territorio): • Gestores de turnos, Ateneo. • 449 equipos de impresión gestionada a color. Durante el año 2024, se han realizado las siguientes actuaciones con cargo a Fondos Europeos:



- Suministro de 732 Puestos de Trabajo Digital Inteligente.
- Migración al Centro de Operaciones de Ciberseguridad (COCS) de la AGE.
 - Realizado al 100%, a fin de 2024

2.1.4. COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA ENTRE LA CIUDADANÍA Y LAS DELEGACIONES DE GOBIERNO

El impulso y consolidación de la administración electrónica en las Delegaciones del Gobierno ha seguido vigente en 2024, con el objetivo de crear y consolidar los cauces para que las personas tengan un fácil acceso a los trámites y procedimientos de la AGE en el Territorio por medios electrónicos.

Las actuaciones más relevantes en este ámbito de actuación en 2024 son las siguientes:

a) Consolidación y seguimiento del Inventario de trámites y procedimientos e inclusión en el Sistema de Información Administrativa (SIA)

El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación informática cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa: un compendio de trámites, procedimientos administrativos y otra información pública seriada, dirigidos tanto a la ciudadanía como a las Administraciones Públicas.

SIA da respuesta al mandato establecido en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que obliga a publicar y mantener actualizadas en el portal web de cada administración, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia y ofrecer la información referida a los extremos básicos de los mismos.

SIA atiende a dos importantes fines:

- Atender a los principios básicos de eficacia y eficiencia, puesto que aspira a conformarse como una herramienta necesaria para la información y prestación de servicios integrados, canalizada a través del [Punto de Acceso General \(PAG\)](#), donde se publica la información de los trámites de las Administraciones Públicas.
- Ser un repositorio de información, ideado para reforzar la seguridad jurídica en la actuación de la Administración, en tanto que incorpora la información esencial sobre los distintos procedimientos, que no son otra cosa que los cauces formales por los que debe discurrir la acción de la Administración. En concreto se incluye información relativa a la normativa de aplicación, quién inicia, tramita y resuelve, el



plazo de resolución, si pone o no fin a la vía administrativa y el órgano ante el cual se recurre, así como el Ministerio responsable funcionalmente o los volúmenes de tramitación.

Desde la entrada en vigor de las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, la base de datos de SIA ha incorporado apartados específicos para el archivo documental y para la interconexión con Habilit@ y Apoder@, las herramientas tecnológicas diseñadas para gestionar los registros electrónicos de funcionario/as habilitados y de apoderamientos.

Estas novedades se incorporaron al catálogo de procedimientos y servicios en los que intervienen las Delegaciones del Gobierno, donde se ha identificado qué trámites estarán disponibles para que los interesados puedan completarlos con la asistencia de un funcionario/a habilitado o por medio de un apoderamiento.

El resultado es un total de **177 trámites y procedimientos**, distribuidos por Áreas Funcionales (unidad gestora de la tramitación):

Sistema de Información Administrativa (SIA). Áreas Funcionales

UNIDAD GESTORA DE LA TRAMITACIÓN	ÁMBITO	Nº	Nº	UNIDAD GESTORA DE LA TRAMITACIÓN	ÁMBITO	Nº	Nº
TRABAJO E INMIGRACIÓN	Emigración	2	17	ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	Enseñanzas artísticas	2	20
	Ere	1			Formación profesional	2	
	Huelga	1			Enseñanzas no universitarias	5	
	Elecciones sindicales	2			Enseñanzas universitarias	8	
	Sindical y empresarial	1			Enseñanzas sanitarias	1	
	Salarios de tramitación	1			Enseñanzas deportivas	2	
	Extranjería	8		SECRETARÍA GENERAL	Interior	15	60
INDUSTRIA Y ENERGÍA	Explosivos	22	Asuntos generales		7		
	Energía eléctrica	4	Cartas de servicios		1		



UNIDAD GESTORA DE LA TRAMITACIÓN	ÁMBITO	Nº	Nº	UNIDAD GESTORA DE LA TRAMITACIÓN	ÁMBITO	Nº	Nº
	Gas natural	6			Violencia de género	1	
	Hidrocarburos	7			Jurados de Expropiación Forzosa	3	
FOMENTO	Carreteras	1	4		Entidades locales	1	
	Ferrocarriles	1			Asistencia jurídica gratuita	1	
	Canarias	1			Manifestaciones	1	
	Baleares	1			Sanciones	2	
SANIDAD Y AGRICULTURA	Drogas	2	37		Tasas	12	

b) Inclusión de trámites y procedimientos de las Delegaciones del Gobierno que afecten a la ciudadanía en la SEDE ELECTRÓNICA-ACCEDA.

La **Sede Electrónica del Ministerio de Política Territorial**, en la que están alojados los trámites y procedimientos prestados por **Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno**, se encuentra en un proceso de constante renovación y actualización. Además de incorporar trámites nuevos, en 2023 se han seguido mejorando los ya disponibles.

Para permitir el acceso electrónico de la ciudadanía a los trámites y procedimientos de las Delegaciones del Gobierno se utiliza la aplicación ACCEDA.

Existen un total de **86 trámites** y procedimientos puestos a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica. Este año se ha introducido el procedimiento **Autorizaciones para establecimientos de armas de fuego y cartuchería**.

La siguiente tabla muestra aquellos que se resuelven por parte de las Delegaciones del Gobierno, a los que cabe añadir todos los trámites y procedimientos que gestionan o instruyen estas, pero que están ubicados en la sede electrónica de los diferentes Ministerios Funcionales:



ÁREA DE ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	1. Autorización para el establecimiento o modificación de Talleres o Depósitos de cartuchería o pirotecnia 2. Autorización de Consumidores de Explosivos Eventuales y Habituales en el ámbito Provincial y Autonómico 3. Autorización para la utilización de explosivos en un proyecto de voladura 4. Autorización para establecimientos de venta o comercialización al público de artículos pirotécnicos 5. Autorización suministro de explosivo 6. Obras en zonas de servidumbre de gasoductos 7. Carnés de artillero 8. Autorización para el uso de artículos pirotécnicos en manifestaciones festivas 9. Autorización de los tratamientos de eliminación/inertización, reciclaje/reutilización de materia reglamentada 10. Emisión de carnés de experto y aprendiz de artículos pirotécnicos 11. Autorización de uso de armas reglamentadas incluidas las de avancarga en lugares no autorizados 12. Autorización de concursos de tiro en campos de tiro eventuales 13. Presentación mensual del Libro de Registro de Consumos y Actas de Uso de Explosivos 14. Autorización de Armeros para Empresas de Seguridad 15. Autorización de empresas de voladuras especiales 16. Espectáculos con Artificios Pirotécnicos y disparo de artículos P2 y T2 17. Autorizaciones para establecimientos de armas de fuego y cartuchería 18. Autorizaciones para establecimientos de armas de fuego y cartuchería.
EXTRANJERÍA	1. Cita Previa de Extranjería 2. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de extranjería 3. Pago de tasas de Extranjería 4. Renovaciones de Autorizaciones de Extranjería-a - Presentación Ordinaria: Descarga del Impreso 5. Aportación de Documentos por parte de CC.AA o E.E.L.L. en el ámbito de Extranjería 6. Presentación de solicitudes para la gestión colectiva de contrataciones en origen 7. Solicitud de autorización de estancia y prórrogas (EX00) 8. Solicitud de autorización de residencia temporal no lucrativa (EX01) 9. Solicitud de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar (EX02) 10. Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena. (EX03) 11. Solicitud de autorización de residencia para prácticas. (EX04) 12. Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo cuenta ajena de duración determinada (EX06) 13. Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta propia(EX07) 14. Solicitud de autorización de residencia o residencia y trabajo por circunstancias excepcionales (EX10) 15. Solicitud de autorización de residencia de larga duración o de larga duración-UE (EX11) 16. Solicitud de autorización para trabajar (EX12) 17. Solicitud de tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la UE (EX19)



ÁREA DE ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO
	18. Documento de residencia Artículo 50 TUE para nacionales del Reino Unido (emitido de conformidad con el artículo 18.4 del Acuerdo de retirada) (EX20) 19. Documento de residencia Artículo 50 TUE para familiares de nacionales del Reino Unido (emitido de conformidad con el artículo 18.4 del Acuerdo de retirada) (EX21) 20. Solicitud de permiso Artículo 50 TUE para trabajador fronterizo del Reino Unido (EX22) 21. Solicitud de Autorización de Residencia de Larga Duración por supuesto general de 5 años de residencia continuada en España. (art 148.1 RD 557/2011) 22. Renovaciones de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena 23. Renovaciones de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta propia 24. Renovaciones de autorización de residencia no lucrativa 25. Renovaciones de autorización de residencia por reagrupación familiar 26. Renovaciones de autorización de residencia y trabajo como trabajador altamente cualificado (Tarjeta azul) 27. Renovaciones de autorización de residencia y trabajo de investigadores/as 28. Renovaciones de autorización de residencia con excepción a la autorización de trabajo 29. Modificación de autorización de residencia por circunstancias excepcionales por razones de arraigo laboral, social con habilitación para trabajar, y familiar, o cualquier otro caso en el que el titular haya obtenido autorización para trabajar, a autorización de residencia y trabajo por cuenta ajena o por cuenta propia 30. Prórroga de Autorización de Estancia por Estudios, Movilidad de Alumnos/as, Prácticas no laborales o servicios de voluntariado 31. Prórroga de Autorización de Estancia de familiares de titular de Autorización de Estancia por Estudios, Movilidad de Alumnos/as, Prácticas no laborales o Servicios de Voluntariado 32. Modificación de Autorización de Estancia de familiares de titular de Autorización de Estancia por Estudios, Movilidad de Alumnos/as, Prácticas no laborales o Servicios de Voluntariado a Residencia por Reagrupación familiar 33. Tarjeta de residencia permanente de familiar de ciudadano de la UE 34. Consultas dirigidas a las Oficinas de Extranjería
ESTUPEFACIENTES	1. Recepción de expedientes de estupefacientes
SANCIONES ADMINISTRATIVAS	1. Sanciones Administrativas 2. Grabación de Órganos Denunciantes: Infracciones Administrativas
ENTIDADES LOCALES	1. Reconocimiento de Firmas Para Legalización de Documentos de Entidades Locales 2. Inscripción y otras anotaciones de Municipios en el Registro de Entidades Locales 3. Inscripción y otras anotaciones de Entidades de ámbito territorial inferior al Municipio en el Registro de Entidades Locales 4. Inscripción y otras anotaciones de Provincias en el Registro de Entidades Locales 5. Inscripción y otras anotaciones de Islas en el Registro de Entidades Locales 6. Inscripción y otras anotaciones de Entidades de ámbito territorial inferior al Municipio en el Registro de Entidades Locales 7. Inscripción y otras anotaciones de Mancomunidades de Municipios en el Registro de Entidades Locales 8. Gestión de Documentación de EELL para su remisión a la AGE



ÁREA DE ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO
JURADOS DE EXPROPIACIÓN FORZOSA	1. Miembro del Jurado 2. Expropiado / Representante 3. Beneficiario / Representante 4. Administración Expropiante 5. Comunicación Electrónica
SALARIOS DE TRAMITACIÓN	1. Reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido
SUBVENCIONES	1. Ayudas al transporte en Canarias 2. Ayudas al transporte Illes Balears
QUEJAS Y SUGERENCIAS	1. Quejas y Sugerencias ante las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno
TASAS	1. Consulta y/o registro electrónico de pagos telemáticos 2. Descarga justificante de registro 3. Tasa 062 - Tramitación de autorizaciones de trabajo a ciudadanos/as extranjeros 4. Tasa 052 - Tramitación de autorizaciones de residencia y otra documentación a ciudadanos/as extranjeros 5. Tasa 053 - Prestación de servicios y actividades en materia de seguridad privada 6. Tasa 054 - Servicios prestados por órganos del anterior Mº de Industria y Energía 7. Tasa 055 - Fitosanitaria 8. Tasa 056 - Reconocimientos, autorizaciones y concursos 9. Tasa 057 - Servicios sanitarios 10. Tasa 058 - Vacunación de viajeros internacionales 11. Tasa 059 - Expedición de títulos y diplomas académicos, docentes y profesionales 12. Tasa 060 - Controles de sanidad exterior realizados a carnes y productos de origen animal de países no comunitarios 13. Devolución de tasas pagadas indebidamente
TRABAJO	1. Certificado de emigrante retornado (CER)

c) Intermediación de datos

El artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce a la ciudadanía el derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración.

Para dar cumplimiento a este mandato, la AGE cuenta con **la Plataforma de Intermediación de datos (PID)**, un sistema que permite que cualquier administración pública comparta, y a su vez tenga acceso a consultas de un



amplio rango de servicios. A **diciembre de 2024**, se contabilizaban más de **150 servicios intermediados**, entre los que destacan los datos de identidad y de residencia de un ciudadano, datos relativos al desempleo, titulaciones oficiales, datos catastrales, estar al corriente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y Tesorería General de la Seguridad Social, datos de pensiones, nacimiento, defunción y matrimonio de los Registros Civiles.

En la actualidad, las Delegaciones del Gobierno tienen autorizada la consulta más de 50 certificados o servicios de consulta incluidos en la PID, para **72 trámites y procedimientos gestionados por ellas**.

d) Unificación progresiva de las cartas de servicios ordinarios y electrónicos

A lo largo de 2024 se continuó el trabajo de unificación de las cartas de servicios ordinarios y servicios electrónicos existentes en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Concretamente, se renovaron las cartas de servicios de las Delegaciones del Gobierno en Galicia, Cataluña, Cantabria, La Rioja, Murcia y Comunidad Valenciana y la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, las cuales perdieron su vigencia en el segundo semestre del 2022.

Esta carta de servicios tiene por objeto informar de:

- Los servicios que se prestan de forma presencial y/o telemática, facilitando su localización y acceso a los mismos.
- Los compromisos e indicadores de calidad asumidos, que podrán ser mejorados gracias a las sugerencias de nuestras personas usuarias, en periodos anuales.
- Las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos.

2.1.5. TRANSPARENCIA

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno regula tres ámbitos de obligaciones: la transparencia mediante la publicidad activa por parte de la Administración, la transparencia mediante la garantía del derecho de acceso a la información pública, y el buen gobierno como garantía de una correcta actuación de las y los responsables públicos.

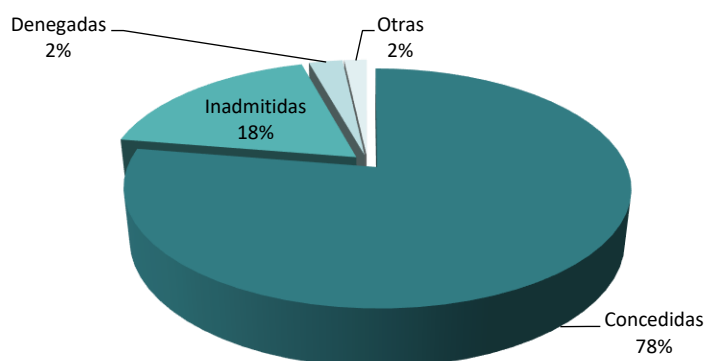
El segundo de esos ámbitos es el que más directamente afecta a la ciudadanía, pues desde la entrada en vigor de la Ley cualquier ciudadano/a puede dirigirse a la Administración para solicitar el acceso a información pública sin necesidad de motivar su solicitud.

La Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio tramita las solicitudes de acceso a la información pública relativas a la Administración General del Estado en el Territorio, bajo la dependencia jerárquica del órgano competente para resolver dichas solicitudes, que es la DGAGET.



En 2024 la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio tramitó y la DGAGET resolvió 116 solicitudes de acceso a información pública correspondientes a aspectos relacionados con la AGE en el Territorio, lo que supone un descenso del 6,45% respecto a 2023, si bien en 2023 se había producido un fuerte incremento, superior al 12%, con respecto a 2022.

Solicitudes de acceso a información según el sentido de la resolución. 2024



Como muestra el gráfico anterior, estas solicitudes, presentadas mayoritariamente a través del Portal de la Transparencia, fueron resueltas concediendo el acceso solicitado en un 78% de los casos.

En cuanto al tiempo de resolución, de las 116 solicitudes resueltas en 2024:

- 105 solicitudes (el 90,52%) se resolvieron dentro del plazo establecido de un mes.
- En la tramitación de 11 solicitudes (el 9,48%), debido al volumen o complejidad de la información solicitada, se amplió el plazo para resolver un mes más, tal como contempla el artículo 20.1 de la Ley 19/2013.
- En 4 solicitudes fue necesario suspender el plazo para dictar resolución, en virtud del artículo 19.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, para que terceras personas afectadas pudieran realizar alegaciones.

El tiempo medio utilizado para resolver las solicitudes en las que no se amplió el plazo en 2024, fue de 19,46 días, lo que supuso un ligero incremento de 1,07 días respecto del plazo medio de resolución del año 2023. El tiempo medio de resolución de todas las solicitudes fue de 22,47 días, que comportó un aumento de 1,63 días respecto del plazo medio de resolución del año 2023.

Tiempo empleado para resolver. 2024

Tiempo empleado	N.º solicitudes	Porcentaje
De 1 a 10 días	16	13,79%
De 11 a 20 días	33	28,45%
De 21 días a 1 mes	56	48,28%
Más de 1 mes por ampliación del plazo	11	9,48%



Total	116	100,00%
-------	-----	---------

Desde el punto de vista territorial, las solicitudes de acceso a información pública se distribuyeron como figura a continuación, con un significativo número de solicitudes de información pública relativas al conjunto del territorio nacional (el 32,76%). Por volumen de solicitudes de información que afectan a cada Delegación, destacan las Delegaciones del Gobierno en Madrid, en Andalucía, en Castilla y León, en Aragón, en País Vasco y en la Comunitat Valenciana.

Solicitudes de acceso a la información por territorio. 2024

Delegación del Gobierno	N.º solicitudes	Porcentaje
Afectan a todo el territorio nacional	38	32,76%
Afectan a varias Delegaciones del Gobierno	1	0,86%
Delegación del Gobierno en Andalucía	9	7,76%
Delegación del Gobierno en Aragón	7	6,03%
Delegación del Gobierno en Asturias	0	0,00%
Delegación del Gobierno en Comunitat Valenciana	6	5,17%
Delegación del Gobierno en Cantabria	4	3,45%
Delegación del Gobierno en Castilla y León	8	6,90%
Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha	0	0,00%
Delegación del Gobierno en Cataluña	2	1,72%
Delegación del Gobierno en Ceuta	0	0,00%
Delegación del Gobierno en Extremadura	4	3,45%
Delegaciones del Gobierno en Galicia	3	2,59%
Delegación del Gobierno en Illes Balears	1	0,86%
Delegación del Gobierno en Canarias	1	0,86%
Delegación del Gobierno en La Rioja	0	0,00%
Delegación del Gobierno en Madrid	19	16,38%
Delegación del Gobierno en Melilla	0	0,00%
Delegación del Gobierno en Murcia	4	3,45%
Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra	2	1,72%
Delegación del Gobierno en País Vasco	7	6,03%

Por lo que se refiere al ámbito material de la información solicitada, en siete materias se agrupa el 82,75% de las solicitudes presentadas en 2024. Y de estas, solo en dos materias (recursos humanos y extranjería), se concentra el 53,45%. La materia de recursos humanos ha representado el 41,38% de aquellas. Las solicitudes en materia de extranjería supusieron el 12,07%, las manifestaciones y concentraciones registraron el 9,48% de las solicitudes, los gastos concretos representaron el 6,03% del total de solicitudes tramitadas, las relativas a actuaciones de legalidad en relación con entidades locales supusieron el 5,17% de estas, al igual que la



información obrante en un expediente con otro 5,17% y, finalmente, los actos y acuerdos representaron el 3,45% de las solicitudes.

Solicitudes de Información por materias. 2024

Ámbito material de la solicitud	N.º solicitudes	Porcentaje
Recursos humanos	48	41,38%
Extranjería	14	12,07%
Manifestaciones y concentraciones	11	9,48%
Gastos concretos	7	6,03%
Actuaciones de legalidad en entidades locales	6	5,17%
Información obrante en un expediente	6	5,17%
Actos y acuerdos	4	3,45%
Cámaras de videovigilancia	3	2,59%
Infracciones y sanciones	3	2,59%
Bienes inmuebles y derechos reales	2	1,72%
Cita previa	2	1,72%
Agenda de altos cargos	1	0,86%
Contratos y adjudicación	1	0,86%
Pirotecnia y explosivos	1	0,86%
Procesos electorales	1	0,86%
Subvenciones y ayudas públicas concedidas	1	0,86%
Otra información	5	4,31%
TOTAL	116	100,00

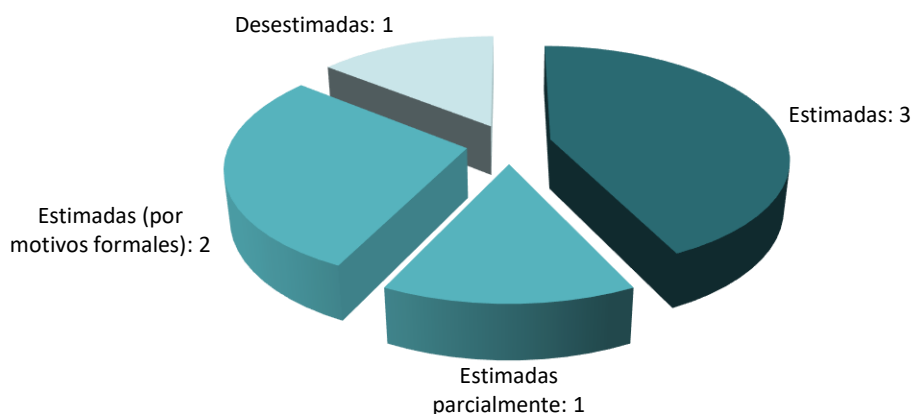
En 2024 la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio ha recibido un total de 9 reclamaciones interpuestas por solicitantes ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) relativas a resoluciones de solicitudes de acceso a la información ~~de~~ dictadas en 2024 por el Director General de la AGE en el Territorio. De las 9 reclamaciones, 5 han sido resueltas por el CTBG en 2024.

En 2024 el CTBG resolvió también dos reclamaciones referidas a resoluciones de la DGAGET dictadas en 2023.

De las 7 reclamaciones, relativas a resoluciones de la DGAGET, resueltas por el CTBG en 2024, 1 se desestimó (14,28%), 3 fueron estimadas (42,86%), 2 fueron estimadas por motivos formales (28,57%) y 1 fue estimada parcialmente (14,28%).



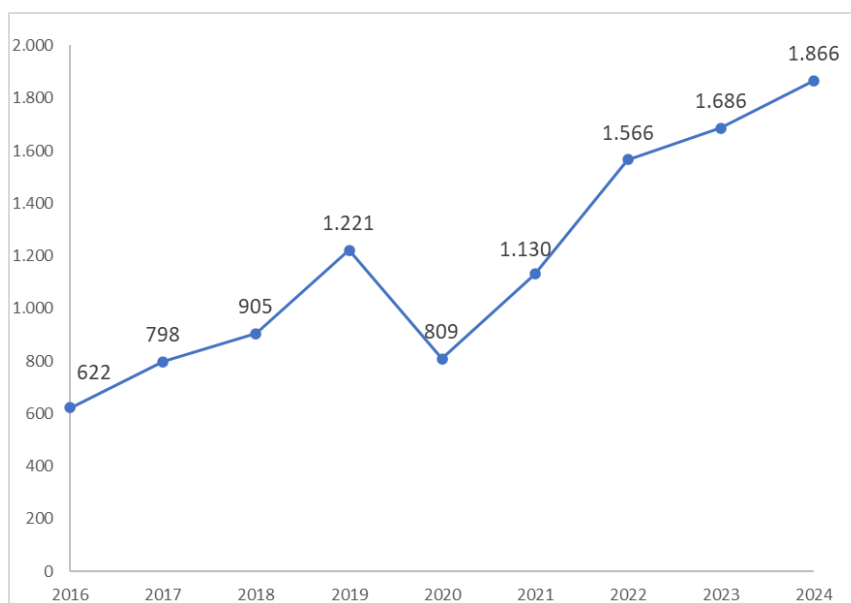
Sentido de las resoluciones del CTBG de las reclamaciones interpuestas frente a resoluciones de la DGAGET. 2024



2.1.6. QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

Durante el año 2024 se han recibido en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares **1.866 quejas** y **124 sugerencias** en relación con los servicios integrados.

Evolución del número de quejas



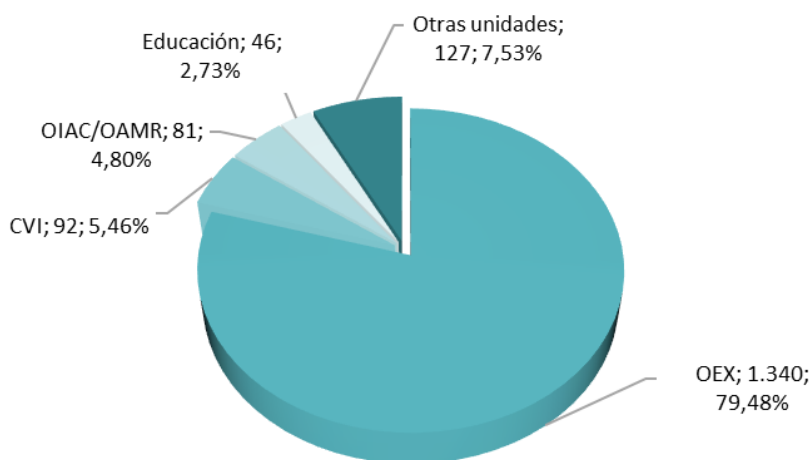


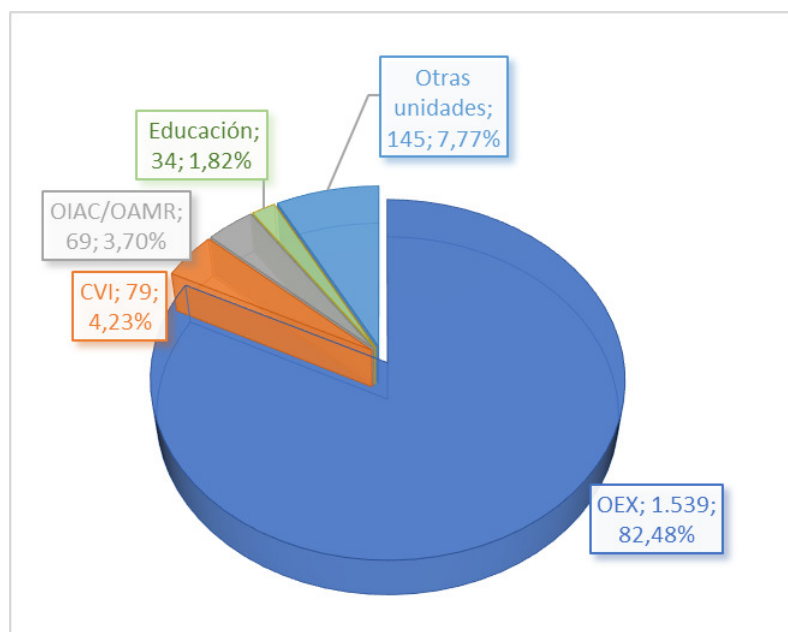
Si se atiende a los datos de evolución, se observa un incremento continuado del número de quejas solo interrumpido en 2020, año atípico debido a la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Se han presentado un total de 1.866 quejas en el conjunto de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de la AGE. Son 180 quejas más que en 2023, lo que ha supuesto un incremento de 10,68%.

Por lo que se refiere a las sugerencias, en 2024 se han recibido 30 sugerencias más que en 2023, lo que indica un incremento porcentual de 31,91%.

En cuanto a las unidades o servicios más afectados por las quejas son, como en años anteriores, las Oficinas de Extranjería, con 1.539 quejas lo que supone un 82,48% del número total de quejas presentadas en el año. En segundo y tercer lugar, se encuentran los Centros de Vacunación Internacional (CVI) y las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y de Asistencia en Materia de Registro (OIAC/OAMR) con 92 y 81 quejas, respectivamente.

Distribución porcentual de las quejas por unidades afectadas





Por Delegación y Subdelegación del Gobierno y Dirección Insular, igual que en el año anterior, en 2024, las unidades que más quejas han recibido han sido: la Subdelegación del Gobierno en Barcelona (472 quejas) y la Delegación del Gobierno en Madrid (465 quejas). Entre ambas han tramitado el 50,21 % del total de quejas de servicios integrados recibidas a nivel nacional.

Es importante distinguir la distribución de las quejas según se refieran a servicios prestados de forma presencial o por vía electrónica, así como la forma de presentación (por vía electrónica o de forma presencial).

Con relación a la primera cuestión, las quejas referidas a servicios integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares prestados por medios electrónicos han supuesto un 68,11% de las mismas. El porcentaje de quejas referidas a servicios prestados por medios no electrónicos, igual que en los años anteriores, continúa su descenso (45,84% en 2021, 35,31% en 2022, 33,33% en 2023, 31,89% en 2024), lo que puede estar evidenciando la cada vez mayor prestación de servicios electrónicos por parte de las Delegaciones del Gobierno.

Respecto a la **forma de presentación**, de las 1.866 quejas sobre los servicios integrados recibidas en la Administración General del Estado en el Territorio en 2024, 400 (es decir, un 21,44%) han sido formuladas de forma presencial. En 2023, este porcentaje fue del 27,5%.

El resto de las quejas fueron recibidas en las Unidades de Quejas a través de las siguientes vías: el 74,81 por medios electrónicos (GEISER, registro electrónico general, sede electrónica), y el 3,75 por correo electrónico o por correo postal. No se contabilizaron quejas por teléfono ni por fax.

En cuanto a los principales **motivos de las quejas**, de acuerdo con la Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013, establecida por la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL):



- Dentro de los servicios prestados por medios no electrónicos, los principales motivos están relacionados con “Tiempos de tramitación excesivos” (código 44) e “Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano” (código 46).
- En cuanto a los servicios prestados por medios electrónicos, destacan especialmente las quejas por “Tiempos de tramitación excesivos” (código 94), “Errores en la prestación del servicio” (código 91) e “Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano” (código 96).

Casi todas las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares han puesto en marcha acciones de mejora en 2024 en función de las quejas y sugerencias recibidas. La mayoría de estas acciones y proyectos se dirigen a mejorar el funcionamiento de las OEX.

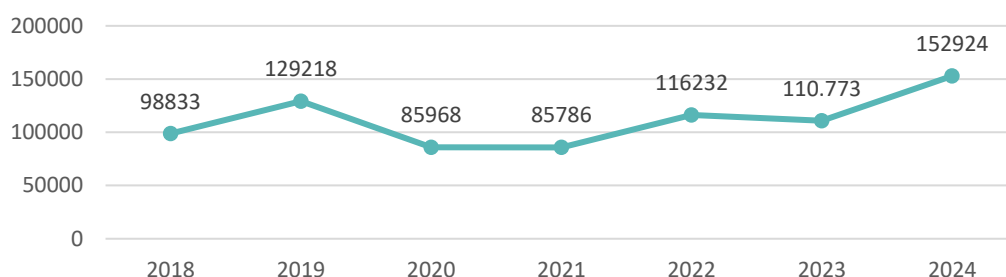
2.1.7. HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS Y NO UNIVERSITARIOS

La **Alta Inspección de Educación**, integrada en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, supervisa la adecuación a la normativa básica de los currículos y la normativa educativa de la correspondiente Comunidad Autónoma, efectúa el reconocimiento de equivalencia de estudios a efectos laborales y gestiona los expedientes de convalidación y homologación de títulos extranjeros.

Durante **2024** se han tramitado un total de **152.924 solicitudes de homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros** universitarios y no universitarios, de títulos españoles y de equivalencias de títulos españoles.

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, el volumen de solicitudes de este servicio se vio afectado por las restricciones derivadas de la crisis sanitaria al dificultar la movilidad internacional de los estudiantes, no obstante, en 2024 se produce un aumento del 28 % respecto al 2023.

Homologaciones y convalidaciones





Si se analiza la actividad por Delegaciones del Gobierno, es la Delegación del Gobierno en **Madrid la que más volumen de homologaciones de estudios representa**, seguida de las Delegaciones del Gobierno en Andalucía y de la Comunidad Valenciana.

2.1.8. ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

El artículo 119 de la Constitución Española reconoce a la ciudadanía sin recursos el acceso a la justicia gratuita. El ejercicio de este derecho se articula a través de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, a quienes les corresponde ejercer la Secretaría de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita en aquellas provincias en las que esta competencia no está transferida a las comunidades autónomas y no existe Gerencia Territorial de Justicia (GTJ).

Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita regula las condiciones de este proceso, que consiste sustancialmente en reconocer a quienes acrediten carecer de recursos económicos suficientes una serie de prestaciones: principalmente la dispensa del pago de honorarios de abogado y procurador, los gastos derivados de peritaciones, fianzas, tasas judiciales, etc.

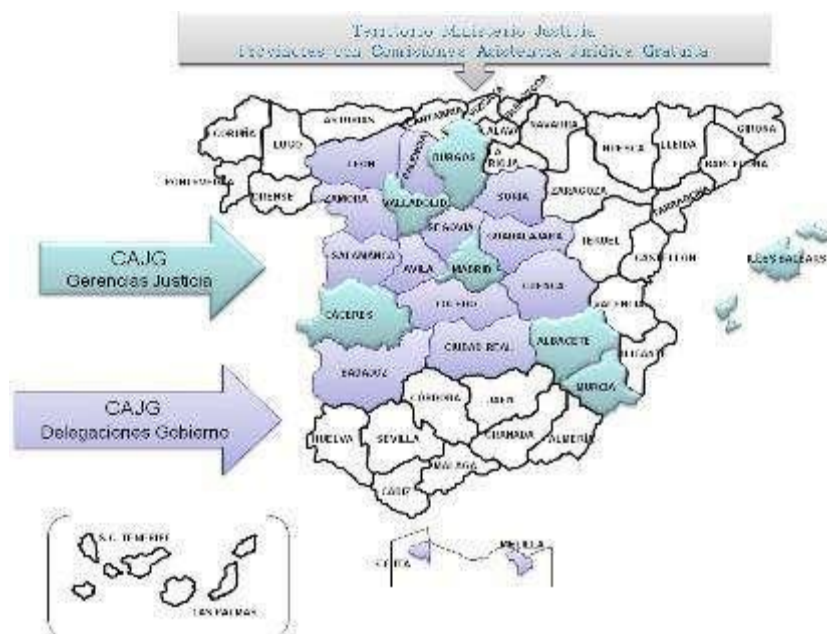
Pueden solicitarlo aquellas personas que, estando inmersos en cualquier tipo de procedimiento judicial o pretendiendo iniciarlo, carezcan de patrimonio suficiente para litigar.

Según el artículo 4 del Real Decreto 141/2021, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita (CAJG) quedarán adscritas orgánicamente a las Gerencias Territoriales del Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes o, donde aquellas no existan, a las Delegaciones o Subdelegaciones del Gobierno.

- **Existen 14 CAJG en dependencia de las secretarías de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno:** Badajoz, Ciudad Real, Toledo, Cuenca, Guadalajara, León, Soria, Palencia, Salamanca, Ávila, Zamora, Segovia, Ceuta y Melilla.
- Por su parte, del Ministerio de Justicia dependen 7 CAJG: Albacete, Burgos, Cáceres, Murcia, Islas Baleares, Valladolid y Madrid (Tribunales con competencia en todo el territorio).



Distribución de las Secretarías de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita (CAJG)



Los indicadores relativos a la iniciación y resolución de expedientes de Asistencia Jurídica Gratuita reflejan la actuación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en dichas Comisiones.

En 2024 se han **iniciado 60.809 expedientes de asistencia jurídica gratuita**, reduciéndose notablemente las cifras aproximadas de 2023, y se han **resuelto 64.189 expedientes**, que representan un descenso porcentual acusado con respecto al año anterior.



Evolución expedientes asistencia jurídica gratuita



Para agilizar y optimizar la gestión de estos expedientes de asistencia jurídica gratuita que son competencia de la AGE, los Ministerios de Presidencia, Justicia Y Relaciones con las Cortes y de Política Territorial y Memoria Democrática acordaron la financiación de una aplicación común para la gestión por las secretarías de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de todas las fases del procedimiento de reconocimiento de este derecho.

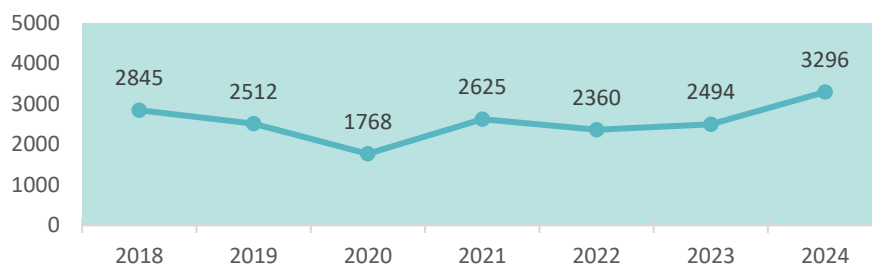
2.1.9. SERVICIO DE TRADUCCIÓN A LENGUAS COOFICIALES

Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno prestan servicios de traducción de todo tipo de documentos que desde diferentes servicios y departamentos se solicitan. Habitualmente se traducen documentos tales como: impresos administrativos, documentos electorales, folletos informativos y documentos de protección civil.

En las comunidades autónomas donde coexisten lenguas oficiales se efectuaron **3.296 traducciones**, lo que supone un aumento del **24,63%**, en comparación con las 2.484 de 2023. La mayor parte de estas traducciones (97,5%) corresponden a la Delegación del Gobierno en el País Vasco.



Servicios de traducción a lenguas cooficiales



2.2 PROTECCIÓN CIUDADANA Y DERECHOS CIUDADANOS

Las competencias ejercidas por las Delegaciones del Gobierno en el ámbito de la protección ciudadana garantizan que los derechos y libertades reconocidos y amparados por la Constitución se puedan ejercer libremente por la ciudadanía.

2.2.1. GESTIÓN DE DROGAS PROCEDENTES DEL TRÁFICO ILÍCITO

Los delitos relacionados con el tráfico de drogas tóxicas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas tienen gran repercusión a nivel mediático y son muy comunes. Estos delitos pertenecen a los denominados “Delitos contra la Salud Pública” y se encuadran entre los artículos 368 y 372 del Código Penal.

➤ Actuaciones

Desde la DGAGET, las actuaciones más destacadas respecto a este ámbito de actuación durante 2024 fueron las siguientes:

- La Secretaría General de Coordinación Territorial, como **beneficiaria del Fondo de Bienes Decomisados** por tráfico ilícito de drogas dependiente del Plan Nacional sobre Drogas (PND), ha obtenido financiación para equipamiento técnico de los laboratorios y de las Unidades de Recepción, Custodia y Destrucción (en adelante, URCD). En 2024, aunque inicialmente se solicitaron 285.588,75€ para la financiación de los proyectos, finalmente el PND concedió **140.753€**. Con cargo a este fondo se han comprado dos equipos de cromatografía para los laboratorios de drogas de las Dependencias de Sanidad y Política Social de las Subdelegaciones del Gobierno en Málaga y en Alicante. También se compraron dos nuevas vitrinas de extracción de gases para las URCD de la Delegación del Gobierno en Aragón y de la Subdelegación del Gobierno en Málaga. La dotación económica total para la financiación de estos proyectos de mejora fue de **145.942,42€**.