



2024

Resumen ejecutivo

INFORME DE EVALUACIÓN

Sobre el funcionamiento de los servicios integrados de la Administración General del Estado en el Territorio.



La elaboración y publicación de este informe responde a lo establecido en el artículo 73.1 b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Su objetivo esencial es reflejar una imagen fiel de la actividad y los proyectos desarrollados en 2024 por los servicios integrados en Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, estructurados en cinco grandes áreas de actuación:

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
- **PROTECCIÓN CIUDADANA Y DERECHOS CIUDADANOS**
- **CONTROL SANITARIO EN FRONTERAS Y OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS**
- **ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL**
- **GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS**

Por otra parte, recoge una breve descripción de la organización y los datos relativos al funcionamiento durante este ejercicio de los servicios territoriales no integrados en las Delegaciones del Gobierno, distribuidos por Departamentos Ministeriales.

CUESTIONES Y ACTUACIONES DESTACABLES EN 2024

● PLAN ESTRATÉGICO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO 2024-2027

Por Resolución del **16 de julio de 2024** del Ministro de Política Territorial y Memoria Democrática se aprobaba el Plan Estratégico de la Administración General del Estado en el Territorio 2024-2027, elaborado a iniciativa de la Dirección General de la Administración del Estado en el Territorio y de la Secretaría General de Coordinación Territorial, con la aprobación de la Secretaría de Estado de Política Territorial. Para su elaboración se ha desarrollado un proceso participativo abierto a las Delegaciones del Gobierno y al personal empleado público de la Administración General del Estado en el Territorio.

La **aprobación del Plan Estratégico** de la Administración General del Estado en el Territorio para el periodo 2024 a 2027 permite orientar y afianzar el esfuerzo de la organización en torno a los siguientes ejes estratégicos: Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía, Eje 2. Recursos Humanos orientados a la prestación eficiente de los servicios públicos, Eje 3. Visibilidad institucional reconocible y homogénea y Eje 4. Compromiso con la sostenibilidad.

Respecto de los **cuatro ejes**, el Plan fija un total de 15 objetivos estratégicos que definen hacia dónde se quiere avanzar. El logro de estos objetivos se perseguirá mediante el despliegue de 41 programas de actuaciones. Estos programas de actuaciones constituyen la herramienta de gestión sobre la que pivota tanto la ejecución de las actuaciones como el seguimiento del Plan, con indicadores de proceso o realización para las actuaciones, e indicadores de resultado e impacto para los programas.



En esos 4 ejes prioritarios para la estrategia de la organización se han definido 15 objetivos estratégicos que alcanzar a lo largo del periodo 2024-2027:

OE 1 ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	OE 2 NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL ACCESIBLE Y EFICIENTE	OE 3 DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PARA LA MEJORA HACIA LA CIUDADANÍA
OE 4 SERVICIOS DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN TODO EL TERRITORIO	OE 5 TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LAS SINGULARIDADES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS TERRITORIOS NO PENINSULARES Y CON LENGUAS COOFICIALES	OE 6 DEFINICIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMÚN PARA LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, EN COLABORACIÓN CON LOS MINISTERIOS FUNCIONALES
OE 7 DISEÑO DE NUEVAS ESTRUCTURAS PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS	OE 8 IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS, ADECUADA A LAS NUEVAS ESTRUCTURAS	OE 9 CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN BASADA EN LA PLANIFICACIÓN Y LA RETRIBUCIÓN VINCULADA A OBJETIVOS
OE 10 ATENCIÓN ESPECÍFICA A LAS SINGULARIDADES EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE SERVICIOS EN LOS TERRITORIOS NO PENINSULARES	OE 11 UNIDAD DE ACCIÓN DE LA AGE EN EL TERRITORIO	OE 12 IMAGEN INSTITUCIONAL ÚNICA Y RECONOCIBLE
OE 13 TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	OE 14 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO	OE 15 UNA ADMINISTRACIÓN SIN PAPEL

El **Plan de Acción 2024** recoge actuaciones con un grado de maduración muy distinta, ya sea porque buscan mejoras organizativas y tecnológicas en servicios existentes, consolidación de nuevos servicios o la puesta en marcha de nuevas iniciativas en los próximos años de una manera planificada que exigía realizar en esta primera etapa del PEAGET actuaciones dirigidas al conocimiento de la situación.

Cabe destacar que los **resultados** de algunas de las **actuaciones** que conforman el presente plan se han visto **afectados por factores externos**. Así, por ejemplo, la DANA acontecida en Valencia en el mes de octubre obligó a cancelar la jornada de intercambio de buenas prácticas del servicio LACT y la segunda reunión anual de la CICAPE; la modificación del Reglamento de Extranjería ha impactado en el desarrollo de actuaciones relacionadas con la automatización de los procesos; todo ello sin perjuicio de que las actuaciones se sigan ejecutando en 2025.

El **balance** en el cumplimiento del **Plan de Acción 2024** se considera **positivo**. De las 80 actuaciones, 48 han alcanzado un resultado del 100% y 13 se sitúan en el rango 90%-99%, lo que implica un grado de cumplimiento del 84%.



● LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI

El servicio La Administración cerca de ti (LACT), presentado el 2 de noviembre de 2022 a través de un acto institucional celebrado en Jadraque (Guadalajara), con la presencia de la entonces Ministra de Política Territorial y de los Delegados y Delegadas del Gobierno, así como autoridades locales y autonómicas, ha continuado desarrollándose plenamente durante 2024, manteniéndose en plena vigencia.

El **servicio**, consistente en dar a conocer la labor de la Administración a la ciudadanía por medio de la realización de sesiones informativas presenciales en municipios para informar sobre los servicios digitales y sobre la funcionalidad y beneficios de la Administración electrónica, se ha visto durante 2024 no solo **reforzado**, sino, sobre todo, **ampliado** con una cuarta y quinta resolución de la Dirección General de la AGE en el territorio.

Con datos cerrados a agosto de 2024, la total implantación del servicio ha supuesto que, desde noviembre de 2022, se hayan celebrado un total de 4.860 sesiones en 4.821 municipios con participación de 53.673 asistentes. Estos datos revelan que La Administración cerca de Ti es un servicio plenamente implantado, que ha concitado el interés y demanda de la **ciudadanía**, así como una **valoración muy positiva** del mismo.

La utilidad y dimensión del servicio ha hecho necesario reflexionar sobre el planteamiento inicial de ofrecerlo a municipios de menos de 8.000 habitantes, y valorar su **extensión a colectivos** de personas que se verían beneficiados de manera directa. Tras la experiencia de múltiples visitas, han sido las propias Delegaciones, y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares las que han identificado a estos nuevos colectivos como posibles beneficiarios/as del servicio.

Con base en ello, por medio de la **Cuarta Resolución de 27 de septiembre de 2024**, se ha resuelto que el servicio LACT puede ser prestado a determinados **colectivos** o personas que, por razones de necesidad o de oportunidad, justifiquen el desplazamiento de los empleados/as a sus respectivas localizaciones, tales como: colectivos de estudiantes, bases militares, residencias geriátricas, centros culturales, colectivos o asociaciones vinculados a etnias, nacionalidades, discapacitados/as, asociaciones de pequeños empresarios y asociaciones y cooperativas agrarias (listado que puede ser ampliado en función de cualquier otra necesidad que se detecte). Además, se ha resuelto que se puede realizar este servicio en aquellos **municipios de más de 8.000 habitantes** que carezcan de servicios administrativos de la AGE, o núcleos urbanos que, por su lejanía o deficiente comunicación, justifiquen la prestación del mismo.

En datos totales, del ejercicio 2024 se reportan las siguientes cifras:

- **1.652** sesiones
- **18.979** asistentes
- **11.913** certificados FNMT
- **3.914** Cl@ves



○ SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

En cuanto a los recursos humanos, a 31 de diciembre de 2024, las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática cuentan con un total de 6.046 empleados, de los cuales 5.245 son funcionario/as (incluido el personal temporal) y 801 son personal laboral. Estos empleados se reparten en un 45% son hombres y el 55% mujeres. Y la edad media de todo el colectivo es de 52 años.

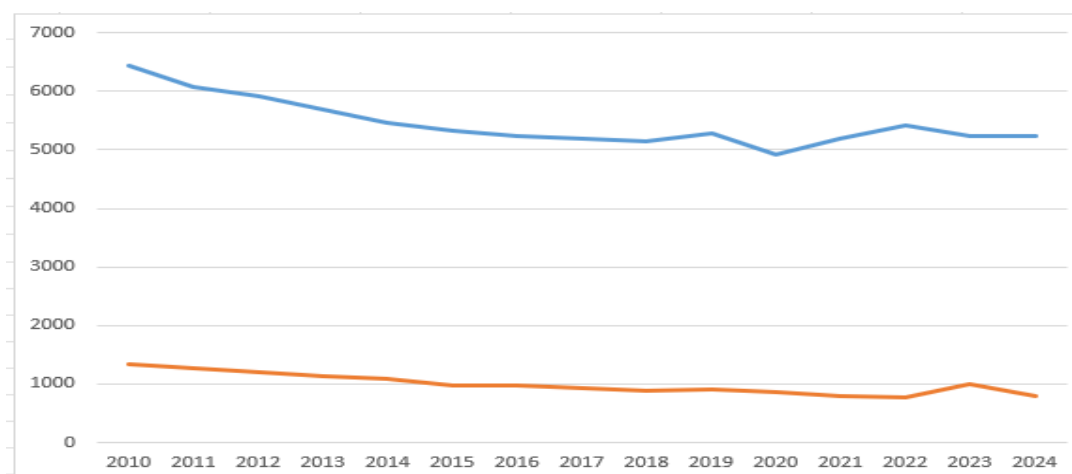
En 2024, a través de diferentes actuaciones por parte de la Dirección General de la AGE en el Territorio se ha impulsado la obtención de refuerzos para las Delegaciones del Gobierno tanto con funcionarios/as de nuevo ingreso a través de las Ofertas de Empleo Público (OEP) ejecutadas, fundamentalmente la OEP de 2020, como mediante la incorporación de interinos por vacante ligados a la siguiente OEP en desarrollo (en este caso la OEP acumulada 2021-2022). En concreto destacan los siguientes datos:

- Incorporación de 425 interinos/as por vacante, 400 de ellos pertenecientes a cuerpos generales (grupos C1 y C2) y 25 de cuerpos específicos (médicos/as, veterinarios/as, farmacéuticos/as e ingenieros/as agrónomos/as).
- Incorporación de 200 funcionarios/as de nuevo ingreso derivados de la ejecución de diferentes OEP, en concreto las del Cuerpo de Gestión de la OEP 2019 y las de la OEP de 2020 de cuerpos específicos como el de ingenieros agrónomos, nacional de veterinarios, farmacéuticos titulares, médicos titulares y la escala de Gestión de Organismos Autónomos, Especialidad de Sanidad y Consumo.

Durante el año 2024 el número de empleados/as públicos/as que se jubilaron fue de 296, de los cuales 213 eran funcionarios/as. En el siguiente cuadro se refleja la progresión de las plantillas desde el año 2010, donde se aprecia el importante descenso sufrido en la última década (un 25% menos de efectivos en diciembre de 2024 respecto de enero de 2010):

Progresión de plantillas 2010-2024

Año	FUNCIONARIO/A	LABORAL	TOTAL
Dic 2010	6446	1337	7783
Dic 2011	6079	1278	7357
Dic 2012	5915	1209	7124
Dic 2013	5690	1143	6833
Dic 2014	5473	1080	6553
Dic 2015	5319	979	6298
Dic 2016	5231	967	6198
Dic 2017	5180	932	6112
Dic 2018	5150	887	6037
Dic 2019	5276	900	6176
Dic 2020	4915	863	5778
Dic 2021 incluye puestos virtuales	5192	802	5998
Dic 2022 incluye puestos virtuales	5418	776	6194
Dic 2023 incluye puestos virtuales	5244	1002	6246
dic-24 incluye puestos virtuales	5245	801	6046



El 4 de marzo de 2019 se firmó el Acuerdo sobre la aplicación de los fondos adicionales previstos en el II Acuerdo para la mejora del empleo público y de las condiciones de trabajo de 9 de marzo de 2018. La medida octava de dicho Acuerdo establecía la elevación de los niveles mínimos de complemento de destino de los puestos del ámbito de la salud y la ingeniería al objeto de mejorar su atractivo y de fomentar la captación de talento. Esta medida implicaba la subida del nivel de complemento de destino de aquellos puestos inferiores al nivel 26 en el subgrupo de clasificación A1 o inferiores al nivel 22 en el subgrupo A2, y que todos los puestos de nuevo ingreso de estos ámbitos se oferten con un nivel mínimo de complemento de destino 26 o 22, según el subgrupo de pertenencia correspondiente.

Entre los puestos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno afectados por esta mejora están los siguientes: técnico/técnica y jefes/jefas de sección (N20 a N22) y jefes/jefas de inspección farmacéutica y control de drogas, de sanidad exterior, de laboratorio de sanidad exterior e inspectores/inspectoras de sanidad animal y de sanidad vegetal (N24 a N26). En aplicación de la referida medida, en 2024 se han reclasificado 7 puestos de nivel 20 a nivel 22, y 252 de nivel 24 a nivel 26.

● PLAN DE CHOQUE ADOPTADO POR LA DGCAGET FRENTE A LA DANA DE VALENCIA

El 29 de octubre de 2024, España sufrió la peor DANA en lo que va de siglo en diversas comunidades autónomas, entre las resultó particularmente afectada la Comunitat Valenciana, con consecuencias especialmente graves y trágicas en determinados municipios y zonas de la provincia de Valencia.

La gravedad de los daños personales y materiales provocados han exigido una actuación inmediata por parte de las administraciones públicas, aprobándose el *Real Decreto-ley 7/2024, de 11 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024*, donde se regulan las ayudas destinadas a paliar daños personales, daños materiales en vivienda y enseres, y en establecimientos industriales, mercantiles y de servicios, y por prestaciones personales o de bienes de personas físicas o jurídicas.

Por ello, la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio ha adoptado, con fecha de 19 de diciembre de 2024, un *Plan de choque para la tramitación de las solicitudes presentadas ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA), en diferentes municipios entre el 28 de octubre y 4*



de noviembre de 2024, que articula la necesaria colaboración en la instrucción de los expedientes del personal funcionario y laboral de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, como medida para coadyuvar en la recuperación de la normalidad en las zonas afectadas, entre otros aspectos.

A través de dicho Plan de choque se articuló un sistema de reparto de los diferentes tipos de ayudas solicitadas en el ámbito territorial de la CCAA de Valencia, para que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno que solidariamente se ofrecieron para colaborar, pudiesen agilizar la tramitación de estas ayudas.

● TRASPASO DE COMPETENCIAS ENTRE EL MINISTERIO DE SANIDAD Y EL MINISTERIO DE AGRICULTURA

El 24 de julio de 2024 se publicó la *Orden Ministerial JPC/756/2024, de 22 de julio, por la que se delimitan las actuaciones a realizar en los servicios de control oficial en frontera dependientes funcionalmente del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y del Ministerio de Sanidad*.

En cumplimiento del art. 5 de la citada Orden, para garantizar la adecuada coordinación en materia de las políticas de salud pública, sanidad animal y sanidad vegetal, en el marco de «Una Sola Salud», así como el correcto desarrollo de los controles al efecto de evitar duplicidades e ineficiencias en el desarrollo de estos, se creó la Comisión Interministerial de Seguimiento de Controles Oficiales en Frontera, adscrita al Ministerio de Política territorial y Memoria Democrática (MPTMD), con representantes de este Ministerio, del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA) y del Ministerio de Sanidad (MSAN). La Comisión Interministerial se constituyó el 30 de julio de 2024.

El MAPA ha ido implantando de forma progresiva la nueva dinámica en la realización de los controles en frontera, dando así cumplimiento al Reglamento (UE) 2017/625 sobre controles oficiales. Para ello, propuso un documento que fue aprobado por la Comisión Interministerial de seguimiento de controles Oficiales y de aplicación desde el 1 de octubre de 2024, en el que se establecía un manual de procedimiento de inspección para la importación de frutas y hortalizas: Proyecto piloto en el Puesto de Control Fronterizo (PCF) de Algeciras. Este Proyecto se ha ido implantando progresivamente en todos los PCF del Territorio.

De acuerdo con el nuevo esquema de controles que establece la Orden, los inspectores/as veterinarios y técnicos/as de inspección, pertenecientes a las áreas funcionales de sanidad y política social, pasaron a formar parte de las áreas funcionales de Agricultura, Pesca y Alimentación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, aunque atendiendo al régimen de polivalencia para garantizar que la calidad de los servicios prestados en las Áreas de Sanidad y Política Social no se viera afectada. Para la aplicación de estos cambios, el MPTMD publicó:

- Resolución del Director General de la Administración General del Estado en el territorio para la aplicación de la disposición transitoria única de la orden JPC/756/2024, de 22 de julio, en materia de recursos humanos.
- Instrucción del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, por la que se determina la polivalencia de funciones del personal técnico de inspección en las áreas funcionales de sanidad y política social y de agricultura, pesca y alimentación de las delegaciones y subdelegaciones del gobierno.

Todos estos cambios han desembocado en la unificación progresiva de los Servicios de Inspección en Frontera, que antes se dividían en Sanidad Exterior, Sanidad Vegetal y Sanidad Animal, y que ahora son un único Servicio de Control Oficial en Frontera, formado por un equipo multidisciplinar de inspectores/as veterinarios, y agrónomos y técnicos/as de inspección, adscritos a las Áreas funcionales de Agricultura, y Pesca y Alimentación. Esto redundará en una mayor eficacia en la realización de controles en frontera, evitando la duplicidad de posicionamientos de mercancías, y optimizando los recursos humanos y el uso de aplicaciones informáticas.



● MODELO DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL TERRITORIO

En 2021, la Dirección General de Gobernanza Pública diseñó una sencilla herramienta para evaluar la calidad en las organizaciones: el **test Cyklos**. En la prueba piloto participaron las Delegaciones del Gobierno en Galicia, Cataluña, Cantabria y la Subdelegación del Gobierno en Granada.

La Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio y la Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Granada presentaron el resultado de esta prueba piloto en la VII Conferencia Estatal de Calidad en los servicios públicos, en coordinación con la Inspección General de Servicios de la Dirección General de Gobernanza Pública.

Este test, constituye una **herramienta de autoevaluación simplificada** que permite conocer, de manera rápida y sencilla, la situación de las organizaciones y unidades administrativas desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, y quiere responder así a las dificultades que determinados órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión, han tenido para implantar el programa de autoevaluación de la calidad de las organizaciones conforme a los modelos de excelencia (EFQM, CAF, EVAM).

La efectividad de esta herramienta ha quedado reconocida en el **Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027**, y, en concreto, en el Eje Estratégico 1 “Una administración de calidad y accesible a la ciudadanía”, que comprende, entre otros, el Objetivo Estratégico 4 “Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio”. Este objetivo se desglosa en cuatro programas de actuaciones, siendo uno de estos la “Evaluación de la calidad de la organización y difusión de buenas prácticas” (programa 4.2), consolidando así un modelo de gestión de la calidad en la AGE en el Territorio en este nuevo escenario temporal.

Precisamente entre las actuaciones previstas en este programa, se contemplaron las siguientes para el año 2024:

1. **Promoción y realización de una nueva autoevaluación a través del Test Cyklos** u otras herramientas de evaluación. Como resultado, en 2024, 52 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares se autoevaluaron mediante este test.
2. **Creación de un Comité de selección de buenas prácticas** a partir de los proyectos implementados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Como resultado, en noviembre de 2024 se elaboró el "Procedimiento de gestión del conocimiento y difusión de buenas prácticas", que incluye la creación del comité. A través de ese procedimiento se seleccionarán las buenas prácticas que se publicarán en el futuro Banco de Conocimiento de buenas prácticas previsto también en el mencionado programa en el ejercicio 2025.



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Información y atención a los ciudadanos

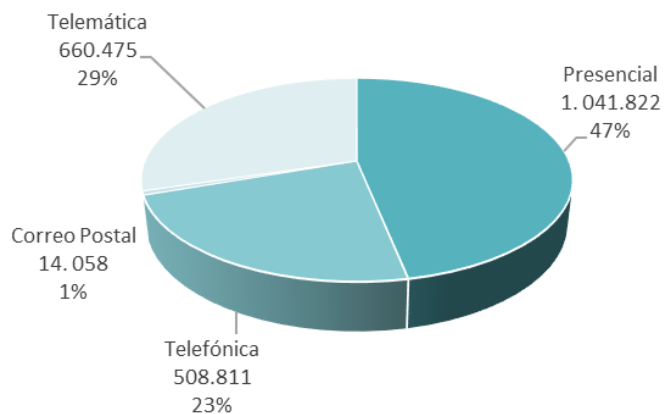
- Las Oficinas de Información, Atención y Registro (OIAR) son órganos administrativos realizan funciones de registro, información y atención a la ciudadanía sobre trámites y servicios de las Administraciones Públicas

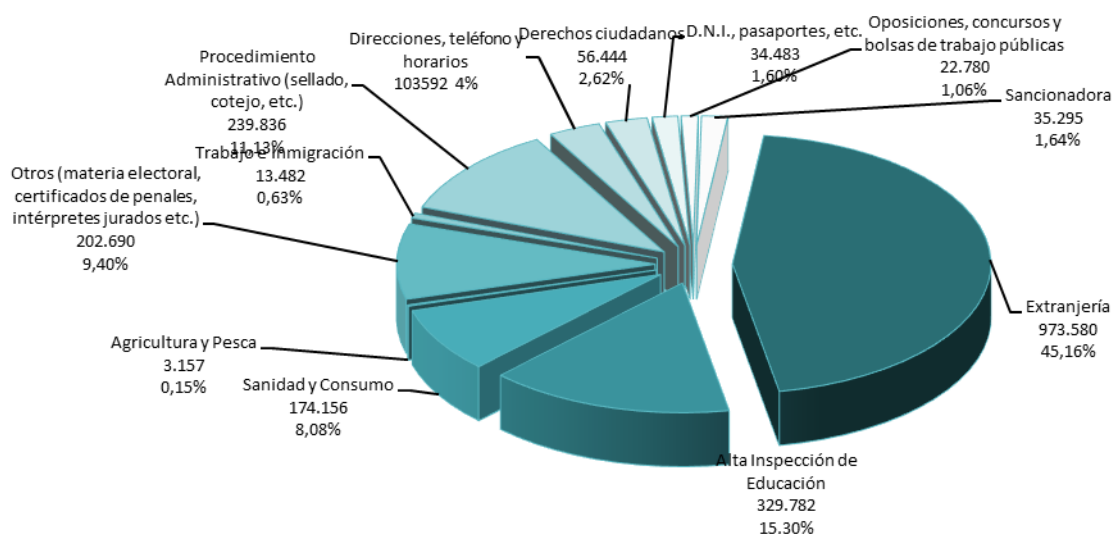
Las OIAR se adscriben a las Secretarías Generales de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares y entre otros, prestan los servicios de información presencial, escrita, electrónica y telefónica; recepción, registro y remisión de documentación dirigida a cualquier Administración Pública; emisión de soluciones de identificación y firma electrónica; gestión de *apud acta* y Registro Electrónico de Apoderamientos o expedición de copias auténticas.

Durante 2024, estas oficinas han atendido un total de 2.155.734 consultas, una cifra que pone en perspectiva su posición de referencia en la atención de calidad entre los ciudadanos.

La mayor parte de las consultas gestionadas, un 45,16%, están relacionadas con trámites de Extranjería, seguidas de los trámites propios del procedimiento administrativo (cotejo, presentación y sellado de documentos, etc.), sanidad y consumo, homologación de estudios, agricultura y pesca, o derechos de la ciudadanía.

En cuanto a la vía de acceso, continúa la tendencia creciente en el uso de medios telemáticos, una fórmula de relación con las oficinas que prácticamente iguala ya a la atención telefónica y presencial.

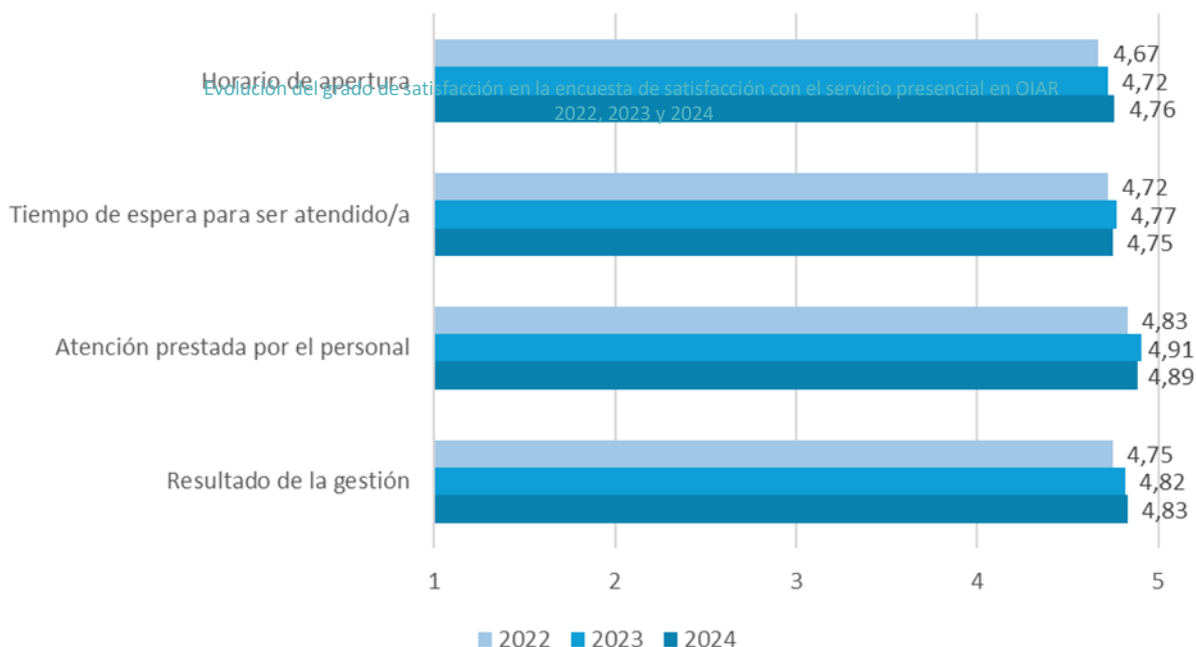




La presencia online de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno también sigue manteniendo la tendencia elevada respecto a años anteriores al 2020. En 2024 se visitaron **12.849.089 páginas** correspondientes al portal de Delegaciones del Gobierno. Este dato representa un ascenso del 33,62 % respecto del año 2023 (8.528.035).

Además de continuar con el desarrollo de **La Administración cerca de ti** que se ha llevado a cabo fundamentalmente con el apoyo de los funcionarios de las OIAC-OAMR, otros datos de actividad relevantes a lo largo de este año son los siguientes:

- En lo que respecta a la actuación como **Oficina de Asistencia en Materia de Registros**, en este ejercicio **se registró la entrada de 4.782.794 documentos** y un total de **1.711.020** de registros de salida.
- Durante 2024 en las OIAR se han **emitido 219.254 Certificados Digitales** por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). Se mantiene el incremento respecto al ejercicio anterior, en el que se expidieron **201.448** certificados. También se tramitaron **un total de 82.282 certificados presenciales de Cl@ve**, que supone, en este caso, un ligero descenso con respecto a 2023.
- Las actuaciones relacionadas con los **apoderamientos** ante las Administraciones Públicas 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.
- Las **encuestas de satisfacción** realizadas desde la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio para evaluar la atención presencial en las OIAC revelan un alto grado de satisfacción del público. En el siguiente gráfico se muestra la evolución al alza de la satisfacción media obtenida en los últimos tres años:



Administración electrónica

- Las Delegaciones de Gobierno consolidan su apuesta por reforzar la administración electrónica en todas sus áreas de actividad, con un enfoque orientado a la ciudadanía.

Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno intervienen en la tramitación y resolución de un total de **177 procedimientos y servicios** incorporados al Sistema de Información Administrativa (SIA), que todas las Administraciones Públicas tienen la obligación de publicar en el Punto de Acceso General.

En la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial se encuentran accesibles actualmente **85** trámites y procedimientos, a los que habría que sumar todos los servicios y expedientes que instruyen las Delegaciones y Subdelegaciones y que están accesibles en las sedes electrónicas de los respectivos Ministerios funcionales.

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



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

Para reforzar la eficiencia en el servicio público, las Delegaciones y Subdelegaciones siguieron evolucionando en el uso del sistema telemático de [cita previa](#). Estos son los datos desglosados por áreas temáticas:

ÁREA	CITAS
Extranjería	4.535.201
OIAC-OAMR	326.540
Educación	80.847
Agricultura	3.521
Trabajo e inmigración	4.106
Derechos de la ciudadanía	891
Total	4.951.106

Inmigración y Extranjería

- Las Delegaciones del Gobierno continúan desarrollando una intensa labor en materia de extranjería e inmigración a través de los 70 puntos de atención repartidos por el territorio, entre Oficinas de Extranjería y sedes delegadas

Además de las actuaciones específicas ya reseñadas en materia de Extranjería, los principales indicadores de actividad en este ámbito son los siguientes:

Durante el año 2024 se presentaron ante las Delegaciones del Gobierno un total de [1.221.696 solicitudes](#) de autorización, un crecimiento del 4% respecto al año anterior. En este último año se han resuelto

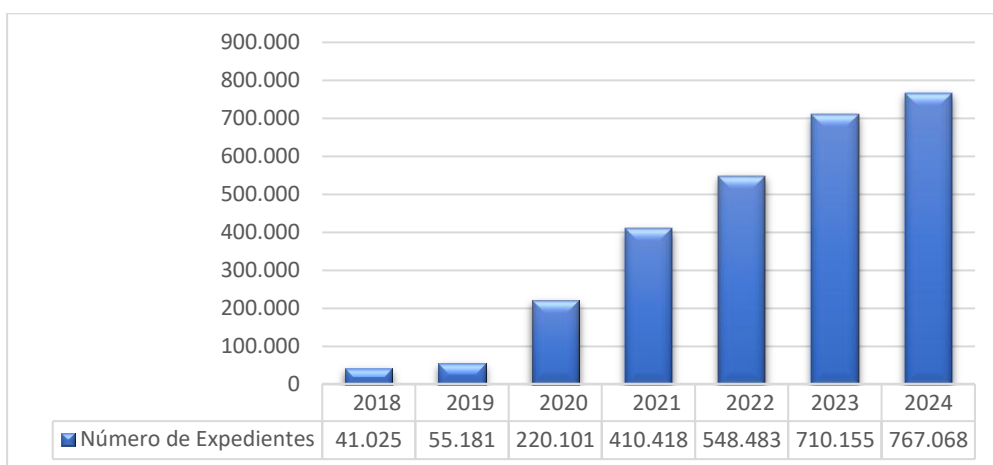


1.227.943 expedientes en materia de extranjería, frente a los 1.119.808 que se resolvieron en 2023.

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.

Gracias a la incorporación progresiva de los distintos tipos de autorizaciones en materia de extranjería a la [Sede Electrónica \(Plataforma Mercurio\)](#), en 2024 la presentación de solicitudes electrónicas siguió creciendo progresivamente. Durante este ejercicio, [767.068 expedientes](#) se presentaron por esa vía. El incremento de la [tramitación electrónica](#) de las solicitudes de extranjería ha seguido una progresión ascendente en los últimos años:

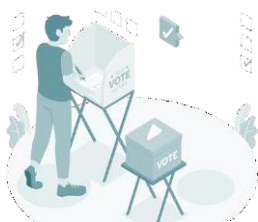
Evolución de la presentación electrónica de expedientes y documentos (2018-2024)



Alta Inspección de Educación

- Las Delegaciones del Gobierno supervisan la adecuación a la normativa básica educativa, efectúan el reconocimiento de equivalencia de estudios, y gestionan la homologación y convalidación de títulos.

Las [Altas Inspecciones de Educación](#) tramitaron durante 2024 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, superándose las cifras del 2023 (con un aumento del 28%) y años anteriores.



PROTECCIÓN CIUDADANA Y DERECHOS CIUDADANOS

Seguridad ciudadana y derechos ciudadanos

- Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno prestan un servicio esencial en la concesión de autorizaciones administrativas, tramitación de expedientes sancionadores y trámites relacionados con el derecho de reunión y manifestación, celebración de procesos electorales o asistencia jurídica gratuita.

Las Unidades de derechos ciudadanos y seguridad ciudadana han tramitado en 2024:

- 331.652 expedientes sancionadores procedentes de las denuncias impuestas por las FFCCSE por acciones sancionables en el marco administrativo. Este dato se mantiene estable en relación con el 2023, por lo que se ha detenido el incremento que, como consecuencia de las sanciones vinculadas al Estado de Alarma, se produjo en 2020.
- 38.268 expedientes de manifestaciones y reuniones, lo que representa un ligero descenso respecto al año precedente. Las Delegaciones del Gobierno en Andalucía, Galicia, Madrid y Comunidad Valenciana son las que más expedientes gestionaron.
- 32.927 solicitudes de autorizaciones administrativas. Aunque se trata de un conjunto muy heterogéneo de autorizaciones, los siguientes tipos son los más representativos:
 - Armas, que representan el 10,5% de los expedientes y suponen la autorización de polígonos y galerías de tiro, armerías, denegaciones y revocaciones de licencias de armas.
 - Autorización para el uso de explosivos, pirotecnia y cartuchería por empresas del sector, que constituyen el 32%.
 - Seguridad privada, que supone el 21% de los expedientes y comprende la autorización de servicios de vigilancia privada con arma, apertura de oficinas bancarias, joyerías, farmacias, estaciones de servicio, cajeros automáticos y demás establecimientos que deben disponer de medidas de seguridad.
- En el año 2024 no se celebraron dos procesos electorales.



Gestión del control de drogas

- Los Servicios de Inspección de Farmacia y Control de Drogas han sido parte activa en el desarrollo de las iniciativas adoptadas en el seno del Acuerdo Marco sobre drogas firmado por la Administración General del Estado, la Fiscalía y el Consejo General del Poder Judicial.

En 2024 se recibieron y depositaron 163.420 kg de droga en las Unidades de Recepción, Custodia y Destrucción (URCD) de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, lo que representa un 19,7% menos que el año anterior. La cantidad de droga destruida en total a lo largo del 2024 (procedente tanto de sedes policiales como de las URCD de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno) fue de 147.576 Kg, un 36% menos que en el año 2023.

Durante 2024 estos Servicios han realizado un total de 725.408 análisis de droga, un 21% más que en el año 2023.

Un año más se recibió del Fondo de Bienes Decomisados por tráfico ilícito de drogas, dependiente del Plan Nacional sobre Drogas, una concesión inicial de 140.753 euros con la que se ha adquirido diverso material para estos servicios.

Protección Civil

- Las Unidades de protección civil de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno prestan un servicio básico de coordinación en situaciones de emergencias, información y tramitación de ayudas ante cualquier siniestro o emergencia, incendios y alertas por fenómenos meteorológicos adversos.

En el ámbito de Protección Civil, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno instruyen expedientes de concesión de subvenciones derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica. En función de la normativa de aplicación de estas ayudas, las Delegaciones del Gobierno tramitan y resuelven la concesión, o bien formulan una propuesta para la posterior resolución por parte de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (DGPCE), del Ministerio del Interior.

En el año 2024 se abonaron ayudas por un importe global por todas las líneas de ayuda de 65.696.877,20 €.

Desde las Delegaciones del Gobierno en 2024 se gestionaron 3.262 expedientes de esta naturaleza.

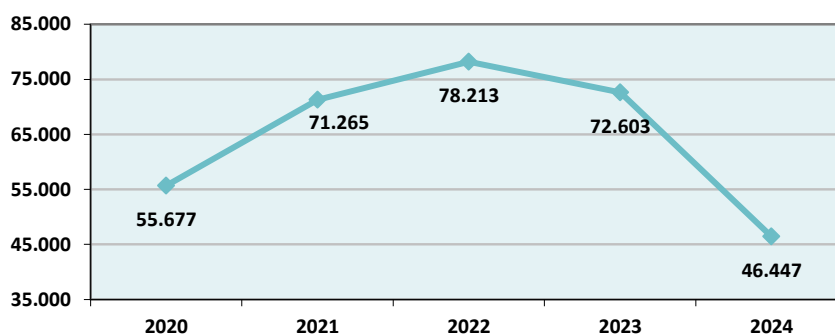


Violencia de Género

- Las unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones del Gobierno se encargan del seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de género en el territorio

En 2024, las Unidades de Violencia sobre la Mujer han elaborado 46.447 fichas de seguimiento de situaciones de violencia género o de casos de riesgo y especial vulnerabilidad, cuya trazabilidad se gestiona por medio del sistema VioGén, del Ministerio del Interior.

Fichas de seguimiento elaboradas en 2024



Además, por quinto año consecutivo, se articuló una transferencia de crédito desde el Ministerio de Igualdad hacia el Ministerio de Política Territorial para reforzar las actuaciones de sensibilización y prevención de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer. El importe de esta transferencia se situó en 1.000.000 euros.



Transparencia

- El acceso a la información por los ciudadanos, se realiza en virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Al amparo de esa norma, en 2024 se tramitaron 116 solicitudes de acceso a información pública relativas a aspectos de la AGE en el Territorio.

En cuanto a las Quejas y Sugerencias, en 2024 se han recibido en las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares un total de 1.866 quejas y 124 sugerencias. Las unidades o servicios más afectados por las quejas son, como en años anteriores, las Oficinas de Extranjería, que acumulan el 82,48% del total.



CONTROL SANITARIO EN FRONTERAS Y OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS

Vacunaciones a viajeros internacionales

- Existen 29 Centros de Vacunación Internacional integrados en las Áreas de Sanidad y Política Social de Delegaciones de Gobierno.

En 2024 la actividad de los servicios sanitarios de los Centros de Vacunación Internacional de la AGE ha sido muy elevada. El año 2024 continúa con una tendencia creciente de actividad, registrándose un número de viajeros que asistieron a consulta médica y/o de enfermería que ha alcanzado niveles cercanos al periodo previo a la pandemia (año 2019).

Durante este año se administraron 106.709 dosis de vacunas en los 29 Centros de Vacunación Internacional, frente a las 84.727 dosis administradas en 2023 y se atendieron a 166.955 viajeros, frente a los 153.951 atendidos en 2023

Conviene destacar, por su relevancia, que desde la DGAGET del MPTyMD también se coordinaron otras actuaciones con el MSAN como las destinadas a garantizar la dotación de estos centros con las vacunas necesarias para una adecuada protección sanitaria de los viajeros internacionales, en función de las recomendaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud, y según los criterios incluidos en la Instrucción conjunta de junio de 2012.

Alertas sanitarias

- Los servicios médicos asignados a los puertos y aeropuertos identificados como puntos de entradas se han dotado de infraestructura suficiente para afrontar alertas de salud pública de importancia internacional.

Los médicos y enfermeros de sanidad exterior de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno desarrollan también tareas de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados del tráfico internacional de viajeros, en particular, en las provincias que cuentan con puertos o aeropuertos internacionales.



En conjunto, estas actividades han supuesto un total aproximado de **41.245 actuaciones** (incluyendo las finalizadas y denegadas) de estos Servicios Médicos en el año **2024**.



Control sanitario de mercancías en frontera

- En 2024 se alcanzaron niveles de cobertura de personal óptimos para dar respuesta al gran volumen de actividad inspectora de mercancías de los Puestos de Control Fronterizo (PCF).

Los Servicios de Inspección de [Sanidad Exterior](#), [Sanidad Animal](#), [Sanidad Vegetal](#) y [Farmacia](#) son los encargados de la inspección sanitaria de mercancías procedentes de terceros países y destinadas a ser introducidas en territorio de la Unión Europea, así como del control sanitario de las exportaciones que se realizan desde España a países terceros.

En [2024](#), el conjunto de los Servicios de Inspección Sanitaria en frontera ha realizado el control sanitario en [1.025.027 partidas](#) en el tráfico internacional de mercancías, aumentando en un 2,3% la actividad total respecto al año 2023.

Del total de inspecciones, [268.430](#) corresponden al Servicio de Inspección de Sanidad Exterior, 413.086 al Servicio de Inspección de Sanidad Vegetal, 232.477 al Servicio de Inspección de Sanidad Animal y 111.034 al Servicio de Farmacia.

La actividad del Servicio de Inspección de Farmacia en frontera en 2024 ha experimentado un aumento del 2% con respecto a 2023.

En todo el Territorio se cuenta con diferentes instalaciones para la realización de estos controles: [38 Puestos de Control Fronterizo](#) (PCF) autorizados por la Unión Europea (26 puertos y 12 aeropuertos), [7 Recintos Aduaneros Habilitados](#) autorizados por el Ministerio de Sanidad donde se realizan controles de Sanidad Exterior, [9 Puntos de Entrada](#) donde Sanidad Animal realiza controles a la importación (además de en los PCF), [2 puntos para la entrada de vehículos](#) de transporte de carretera con animales vivos, y [17 unidades de certificación](#) (además de la actividad realizada en los PCF, para la certificación de exportaciones por parte del servicio de Sanidad Animal).

El servicio de Sanidad Vegetal realiza las inspecciones de importación y exportación en los Puntos de Control Fronterizo. También realiza controles a la exportación en otro tipo de instalaciones como las estaciones de camiones. Actualmente hay 9 estaciones de camiones autorizadas.

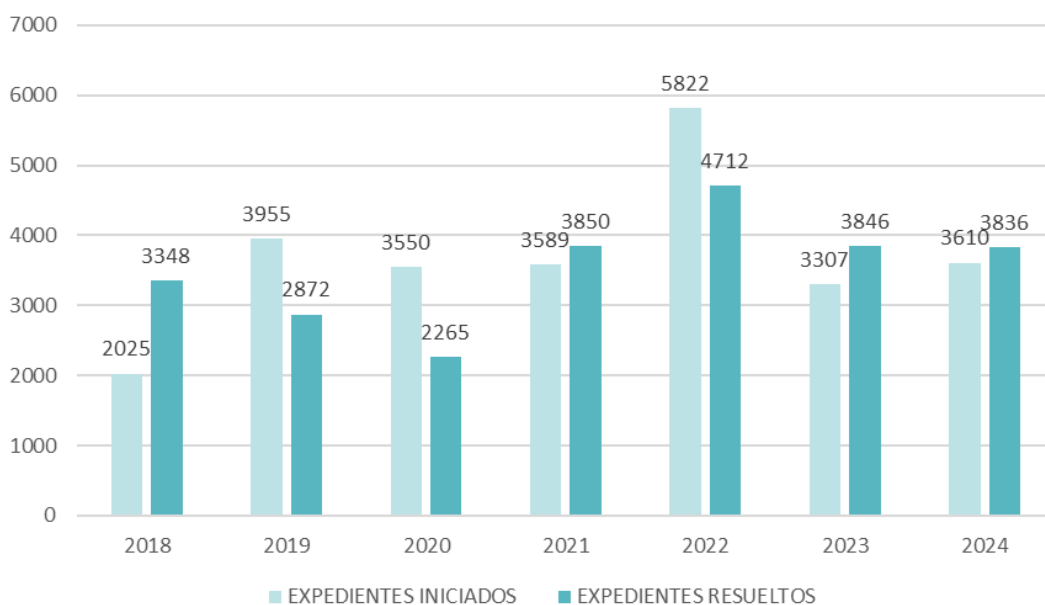


ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL

Expropiación Forzosa

- Los Jurados Provinciales de Expropiación Forzosa, cuya Secretaría está adscrita a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, determinan el justiprecio del bien expropiado en el caso de que expropiante y expropiado no alcancen un acuerdo previo.

En 2024, en los Jurados Provinciales de Expropiación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno se han iniciado un total de 3.610 expedientes, y se han resuelto 3.836, aumentando con relación al 2023:



Con frecuencia, el proceso de determinación del justiprecio implica una alta complejidad técnica derivada de la dificultad para establecer valoraciones ajustadas sobre los bienes (generalmente, los terrenos) afectados por las expropiaciones. La designación de vocales técnicos especializados y la



recopilación de informes específicos son requisitos previos indispensables para la fijación definitiva del justiprecio.

Ayudas al transporte

- Estas subvenciones buscan corregir o compensar las desventajas que afectan, entre otros ámbitos, al transporte y las condiciones de abastecimiento de materias primas en la fabricación y salida de los productos finales.

Las Delegaciones del Gobierno en Canarias e Illes Balears gestionan este sistema de compensaciones, que persigue abaratar el coste efectivo del transporte marítimo y aéreo de mercancías entre islas, y entre Canarias y Baleares y la Península u otros territorios de Estados miembros de la Unión Europea y de los estados firmantes del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

Un total de 283.135 solicitudes de ayudas a

l transporte de mercancías se tramitaron a lo largo de 2024 a través de las Áreas de Fomento de estas Delegaciones del Gobierno. Un año más, la Delegación del Gobierno en Canarias representa la mayor parte de este volumen de actividad, con el 99,85% de las solicitudes de ayuda.

Instalaciones energéticas, pirotecnia y cartuchería

- Las Áreas de Industria y Energía se ocupan del control de las condiciones de ejercicio de instalaciones energéticas, y de autorizaciones para el manejo de explosivos o la celebración de espectáculos pirotécnicos.

Durante este ejercicio se recibieron 34 solicitudes nuevas de autorización de instalaciones nucleares y radiactivas y se emitieron 1.178 boletines de las inspecciones realizadas en las instalaciones existentes, supone un aumento de 4 veces más que en 2023. Además, se recibieron 67 solicitudes nuevas de autorización de instalaciones de hidrocarburos (en este caso, una disminución con respecto al año anterior).

Destaca sobre todo el número de solicitudes de autorización de instalaciones eléctricas, 1.768, lo que supone una continuación con respecto al incremento notable notada ya en el pasado ejercicio con respecto a los anteriores, cuyo repunte responde al incremento de solicitudes de apertura de instalaciones de energías renovables derivado de la aplicación del Real Decreto-Ley 23/2020, de 23 de junio, por el que se aprueban medidas en materia de energía y en otros ámbitos para la reactivación económica.



Por otro lado, se recibieron 1.886 solicitudes de autorización relacionadas con instalaciones de explosivos, pirotecnia y cartuchería, se han emitido 98 certificados de idoneidad y se han realizado 372 inspecciones periódicas. En el caso de las autorizaciones para el suministro de explosivos, ascienden a 7.556 en total.

Asimismo, en materia de energías renovables, conviene destacar que a lo largo de 2024 se han realizado sendos encargos:

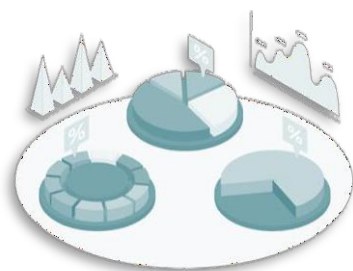
1^{er}.- Encargo con duración desde 1-12-2023 hasta 7-3-2024, con un Presupuesto de Ejecución Material (PEM) de 988.388,06 €, financiados con cargo exclusivo a la aplicación presupuestaria 22.02.921P.22706 del Presupuesto de Gastos del MPTMD.

2º.- Encargo con duración desde 8-3-2024 hasta 7-9-2024, y con un Presupuesto de Ejecución Material (PEM) de 1.816.596,81 €, financiados con cargo exclusivo a la aplicación presupuestaria 22.02.921P.64001 del Presupuesto de Gastos del MPTMD. Se incluye el apoyo expreso en actividades relacionadas con expropiaciones que podrá englobar una serie muy amplia de supuestos, así como apoyo en la tramitación de Autorizaciones de Explotación y en la tramitación de Autorizaciones Administrativas para gasoductos. Además, desde Navarra se comienza a prestar apoyo a Vizcaya.

3^{er}.- Encargo con duración desde 8-9-2024 hasta 7-3-2025, con un Presupuesto de Ejecución Material (PEM) de 1.871.682,77 €, financiados con cargo exclusivo a la aplicación presupuestaria 22.02.921P.22706 del Presupuesto de Gastos del MPTMD.

Por último, en lo referente al total de solicitudes de nuevas instalaciones de energía eléctrica tramitadas se ha visto multiplicado en los últimos años, si bien con un ligero retroceso en 2024, tal como se refleja en la siguiente gráfica:



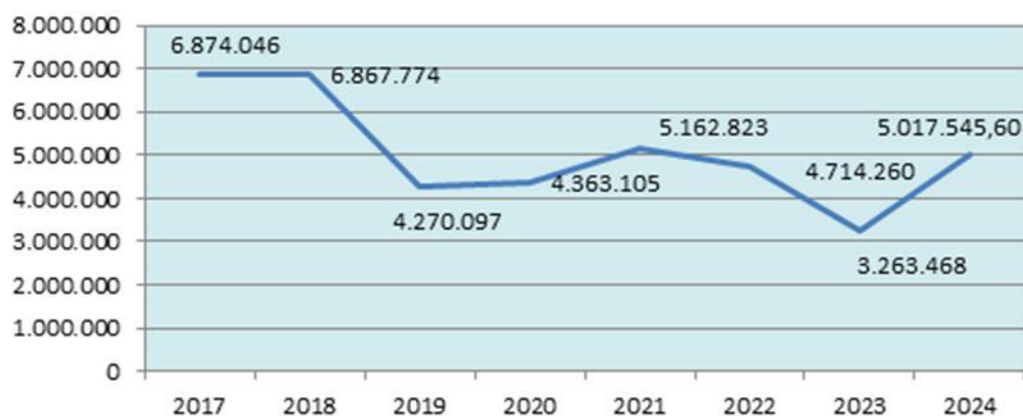


GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Gestión de los inmuebles

- En 2024 se han implantado medidas de buena gestión y planeamiento de actuaciones para obtener los mayores resultados con el mínimo coste en las Sedes de la AGE en el Territorio y mejorar la accesibilidad de los espacios

La inversión realizada en el año 2024 en obras y proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario de Delegaciones y Subdelegaciones fue de **5.017.545,60 €**, de los cuales 1.838.589,33€ se abonaron con cargo a fondos provenientes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (programa 42KD). La evolución del presupuesto ejecutado para obras en edificios de la Administración General del Estado en el Territorio es la siguiente:



Por otro lado, el gasto relativo a **reparaciones, mantenimientos y conservación de edificios** y otras construcciones fue de **2.534.277,08€**. Dichas actuaciones se realizaron principalmente en reparación de cubiertas, acabados, paramentos e instalaciones.



Recursos Humanos

- En 2024 se profundizó en la mejora de la provisión de puestos de trabajo de la gestión al servicio de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno a fin de poder cubrir sus necesidades.

En 2024 se realizó la [convocatoria de un concurso de traslados](#) para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que ha involucrado a un total de 640 plazas (Resolución de 5 de junio de 2024 (BOE del 12)).

Además, durante 2024 se incorporaron [180 funcionarios interinos](#), de los cuales 11 por el cupo autorizado para sustituciones transitorias de los titulares y 143 por [exceso o acumulación de tareas](#). Los otros 26 fueron cubiertos mediante el sistema de provisión de interinidad [por vacante](#).

Respecto a la [convocatoria, trámite y resolución de provisión de puestos de personal funcionario](#) por el procedimiento de [libre designación](#), se convocaron 132 puestos, de los cuales 113 se adjudicaron y 19 se declararon desiertos.