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.

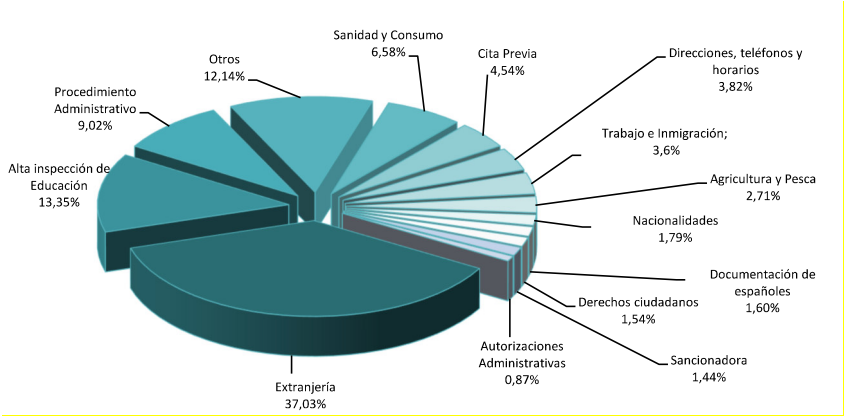
2.1.1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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 2025 se atendieron 1.859.489 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.**

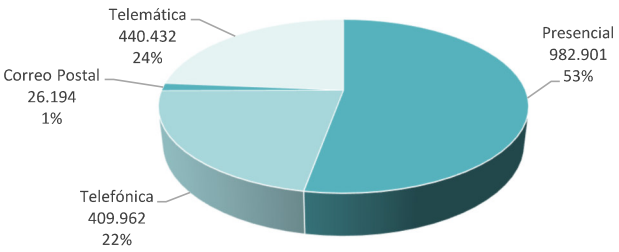
Los porcentajes de distribución por materias de las consultas del año 2025 se exponen en el siguiente gráfico. La mayor parte de las consultas recibidas durante este año están relacionadas con Extranjería, con 688.507 consultas, que suponen el 37,03 % del total.

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 2025



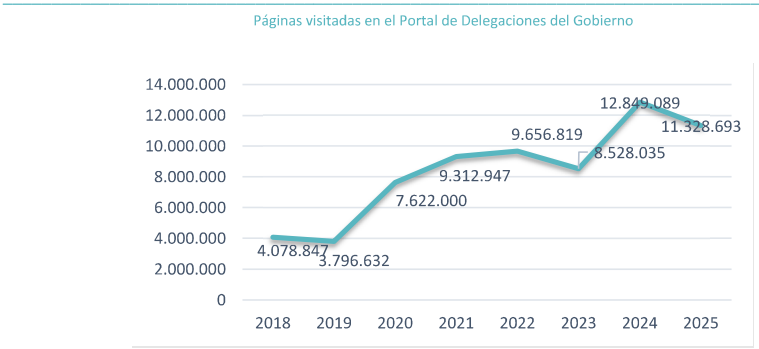
[1] Son datos extraídos de la nueva versión CRETA, producto de la migración culminada en febrero de 2025.

➢ 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 que ha sido migrado a nivel tecnológico y actualmente se encuentra alojado en el portal MPTMD https://mptmd.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 2025 se han visitado 11.328.693 páginas correspondientes al portal de Delegaciones. Este dato representa un descenso del 11,8 % respecto del año 2024 (12.849.089) debido a que a finales de octubre se realizó la migración del gestor de contenidos de la web. Sin embargo, según los datos recopilados hasta la fecha del cambio, podíamos calcular que habrían sido superior a 13 millones y haber continuado con la tendencia ascendente.



➢ 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 OIAC 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 2025 se registraron de entrada **5.300.812** documentos, y un total de **1.680.257** de registros de salida.

- Durante 2025 en las OIAC se han emitido 245.220 **Certificados Digitales** por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). Manteniendo el incremento respecto al ejercicio anterior, en el que se expidieron 219.254 certificados.

- Además, en 2025 y en el marco de la transformación digital de la AGE, las OIAC han tramitado un total de 66.925 **certificados presenciales de Cl@ve**, que supone un descenso respecto al 2024, cuando se tramitaron 82.282.

- Las actuaciones relacionadas con los **apoderamientos** ante las Administraciones Públicas se han incrementado notablemente en este año. En 2025 se gestionaron 4.266 inscripciones de apoderamientos en las OIACS, frente a las 2.844 gestionadas en 2024.

- 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 2025, en las Delegaciones del Gobierno, a través de los servicios del Instituto Geográfico Nacional, se han comercializado **27.008** 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 2025 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 la segunda edición del estudio 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 2025 la evolución al alza en el número de participantes, con 10.846 encuestas cumplimentadas entre los días 20 y 31 de octubre de 2025, frente a las 10.434 personas encuestadas en 2024 y 9.371 en 2023. Ese número de personas encuestadas supone que el 34,00% de los y las asistentes a las OIAC/OAMR ha participado en el estudio, lo que otorga una alta representatividad a los resultados obtenidos.

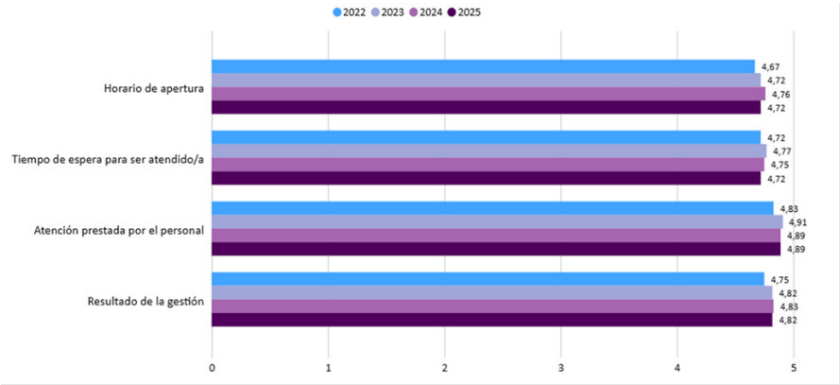
En cuanto al perfil de las personas encuestadas, se trata de un público mayoritariamente joven, con un 47,08% de participantes entre 16 y 40 años, y con una mayor participación de mujeres (54,07%). Por último, es destacable la presencia de participantes de nacionalidad extranjera, que suponen el 42,84% sobre el total.

Por otro lado, la atención sin cita mantiene su aumento progresivo, alcanzando ya el 60,03% de las personas encuestadas. No obstante, existen grandes diferencias territoriales, con territorios en los que el 100% de las personas encuestadas afirman acudir sin cita, frente a porcentajes superiores al 90% que expresan haber acudido con cita en otros territorios. Igualmente es destacable que la expedición de certificados digitales FNMT/Cl@ve supone por primera vez el trámite más solicitado en el total nacional, aunque también con gran diversidad entre oficinas.

En cuanto a la percepción del servicio, se han producido ligeras variaciones a la baja en la valoración del horario y del tiempo de espera, con un 4,72 sobre 5 en ambas, frente al 4,75 y 4,76 alcanzados el año anterior, respectivamente. En todo caso, hasta 23 oficinas reciben valoraciones superiores a 4,75 en todas las variables.

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 cuatro años.

Evolución del grado de satisfacción en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial de las OIAC/OAMR 2022 -2025



Por otro lado, como nuevo proyecto de evaluación de la percepción ciudadana sobre los servicios prestados, en 2024 se puso en marcha una encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio La Administración cerca de ti (LACT), cuya continuidad se ha mantenido en 2025. Frente a la duración de un mes y medio en la primera edición, en 2025 se ha ajustado el periodo de estudio a un mes, del 1 al 31 de mayo de 2025.

El estudio 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 12 preguntas, 7 obligatorias y 5 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, el tipo de colectivo al que pertenece (esta última pregunta se ha incorporado por primera vez en esta edición) y una pregunta abierta para que las personas encuestadas pudieran expresar propuestas de mejora tras su experiencia con LACT.

En total, se han recibido 1.942 encuestas procedentes de 46 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, del total de 50 en las que se desarrollaron sesiones durante el periodo objeto de estudio. Esta participación supone un aumento del 21,45 % en las encuestas recibidas, respecto de las 1.599 de 2024, y un aumento del 31,43% de los territorios representados, respecto de las 35 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de la edición anterior, a pesar de haberse reducido el periodo de la encuesta. Esa participación ha supuesto una tasa de respuesta del 44,49%, con encuestas procedentes de las sesiones de LACT realizadas en 180 municipios, si bien conviene diferenciar entre aquellos (131) en los que se han realizado sesiones dirigidas a acercar LACT a pequeños municipios, en los que el perfil

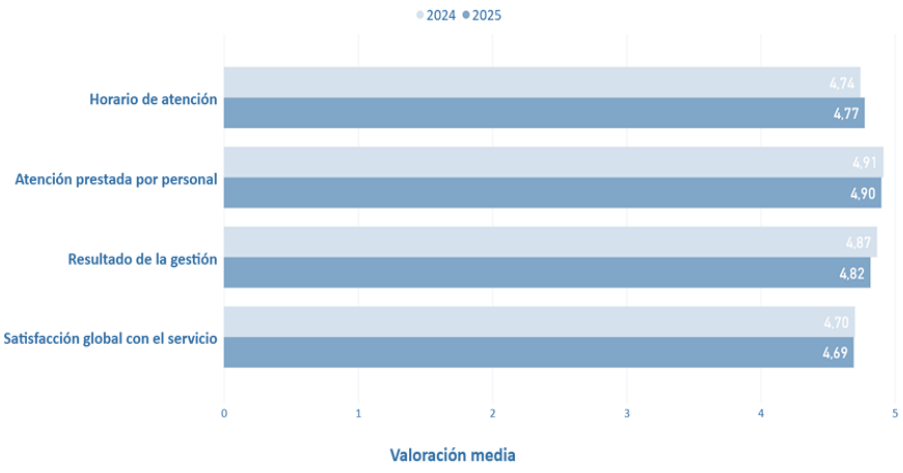
mayoritario es el de menos de 8.000 habitantes, y los que han recibido sesiones dirigidas a colectivos, la mayoría por encima de los 8.000 habitantes (58 sesiones en 49 municipios).

A su vez, esa diferenciación también se observa en el perfil de las personas encuestadas, pues si bien en ambos tipos de sesiones las personas de 61 o más años suponen en torno a un tercio del total, las personas de hasta 25 años suponen tan solo un 5,23% de las encuestas en las sesiones dirigidas a municipios, y en cambio alcanzan el 24,52% en las sesiones dirigidas a colectivos, por el impacto de las sesiones realizadas en centros educativos. De este modo, se evidencia que la introducción de las sesiones dirigidas a colectivos ha conseguido aumentar la presencia de menores en las sesiones.

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 en las sesiones dirigidas a municipios, y la información proporcionada por el propio colectivo en las sesiones dirigidas a estos. Y del mismo modo, es remarcable que el 98,25% de las personas encuestadas consideran necesarias más visitas a su municipio o colectivo, lo que se confirma con otros resultados de la encuesta que indican que más de la mitad de las personas encuestadas conocen Mi Carpeta Ciudadana gracias a las sesiones de LACT (54,16%), y más del 40% han 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.

La valoración reflejada ha sido altamente positiva, con la puntuación más alta en la atención prestada por el personal (4,90, en un rango de valores del 1 al 5) y la puntuación más baja en el horario de atención (4,77), que, sin embargo, asciende ligeramente respecto a 2024 (4,74). En el siguiente gráfico se recogen las puntuaciones en las dos ediciones de esta encuesta:

Evolución del grado de satisfacción con La Administración cerca de ti 2024-2025



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 los mismos y facilitar el acceso.

La Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio realizó un seguimiento y análisis de los compromisos adquiridos y de las medidas correctoras adoptadas durante 2025. Los principales resultados obtenidos de los compromisos alcanzados sobre las 52 cartas de servicios aprobadas en el ámbito de la AGE en el Territorio son los siguientes:

- La adopción de un total de 674 compromisos por parte de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, y Direcciones Insulares (440 referidos a compromisos de procedimiento y 234 referidos a compromisos de información).
- Un grado medio de cumplimiento a nivel nacional del 95,50 %.

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:

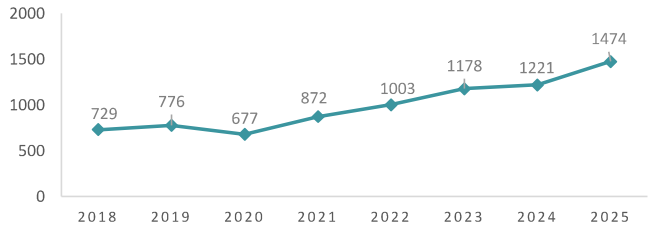
- La recepción de la declaración de entrada, la tramitación de las prórrogas de estancia, de la tarjeta de identidad de extranjeros y de autorizaciones de residencia, autorizaciones de trabajo y exceptuaciones a la obligación de obtener autorización de trabajo, autorizaciones de regreso, así como la 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 2025 se han presentado un total de 1.474.037 solicitudes de autorización en materia de extranjería. Este dato supone un incremento del 20,6 % respecto a las solicitudes registradas en 2024**,** 1.221.696 y del 25% respecto a las solicitudes de 2023, 1.178.811. En este último año se han resuelto 1.272.648 expedientes en materia de autorizaciones de extranjería, frente a los 1.227.943 que se resolvieron en 2024 o a los 1.119.808 que se resolvió en 2023.

Evolución anual 2018-2025 de solicitudes en extranjería (en miles)



Al analizar la actividad del 2025 destaca especialmente el impacto de la entrada en vigor el 20 de mayo de 2025 del Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

En concreto desde esa fecha hasta el 31 de diciembre de 2025 se presentaron 972.019 solicitudes, un 25,5% más que las presentadas en el mismo periodo de tiempo de 2024, 774.737 solicitudes.

En cuanto al tipo de autorizaciones más solicitadas, el mayor porcentaje se refiere a las autorizaciones de residencia temporal por circunstancias excepcionales, donde destacan los supuestos de arraigo, con un 30 % del total.

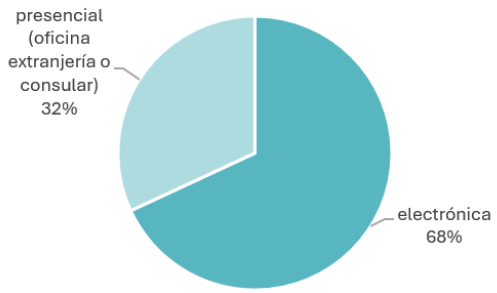
En segundo lugar, se encuentran las relativas a las autorizaciones de residencia temporal y trabajo (iniciales renovaciones y modificaciones) con un 23 %.

A continuación, en tercer lugar, se encontrarían las nuevas autorizaciones de residencia para familiares de personas con nacionalidad española así como las tarjetas de residencia temporal y permanente de familiares de ciudadanos de la UE, que suponen un 15 % del total.

Y en cuarto lugar, se situarían las estancias por estudios (iniciales y prórrogas) con un 13%.

- Presentación electrónica:

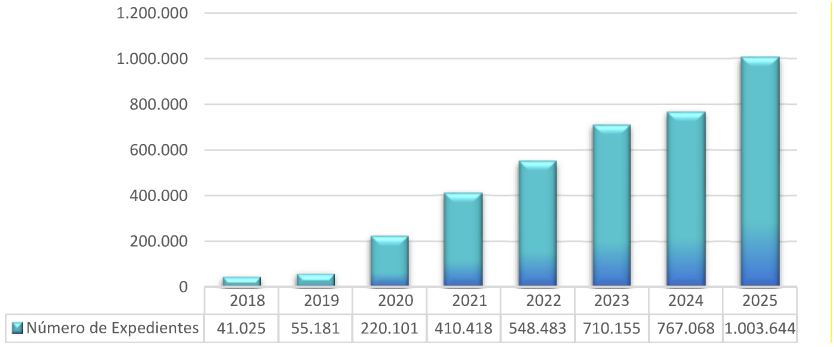
A raíz de la paulatina incorporación de los distintos tipos de autorizaciones en materia de extranjería a la Sede Electrónica (Plataforma Mercurio), en 2025 la presentación de solicitudes electrónicas ha continuado ascendiendo, y continúa siendo la principal vía de acceso. Durante este ejercicio, 1.003.644 expedientes se han presentado por ese canal, lo que supone el 68 % del total de 1.474.037 solicitudes.



Solicitudes según la vía de presentación en 2025

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:

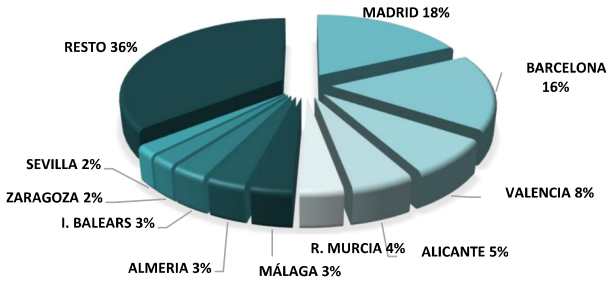
Evolución de la presentación electrónica de expedientes y documentos (2018-2025)



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Número de Expedientes	41.025	55.181	220.101	410.418	548.483	710.155	767.068	1.003.644

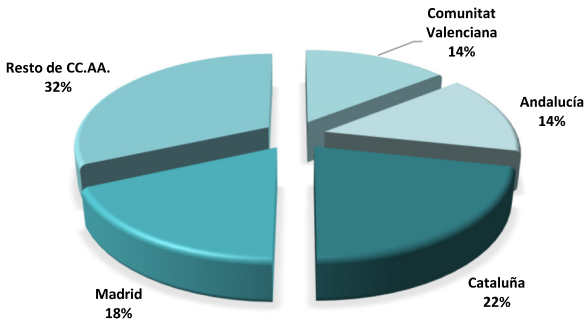
Por otra parte, la distribución de solicitudes por provincias muestra que Madrid y Barcelona concentran más del 34,5% del total de las solicitudes presentadas en 2025. Le siguen Valencia, con 7,7% y Alicante, con el 5,3%. Murcia alcanza el 3,7% y le siguen Málaga y Almería con el 3,5% y el 3,3% respectivamente. En estas siete provincias se concentra cerca del 58 % de las solicitudes presentadas en todo el territorio nacional.

Solicitudes por provincias 2025



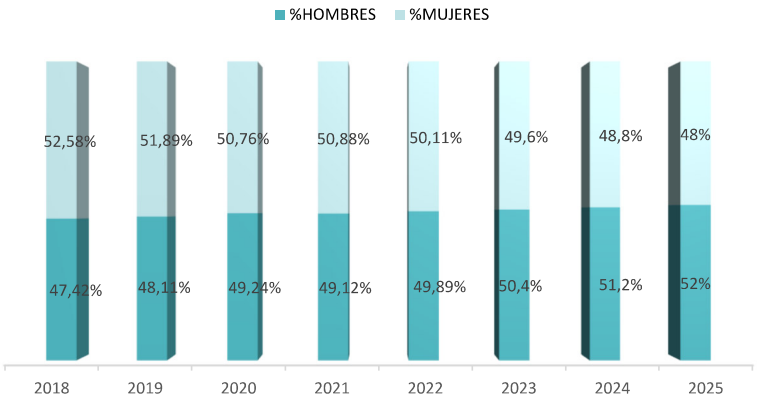
Por comunidades autónomas, se comprueba que en Cataluña y Madrid se solicitan el 40% de las solicitudes, un 14,3% en la Comunidad Valenciana y un 14,1% en Andalucía.

Solicitudes por comunidades autónomas 2025



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 (52%) frente a las relativas a mujeres (48%).

Evolución anual de autorizaciones solicitadas por sexo 2018-2025



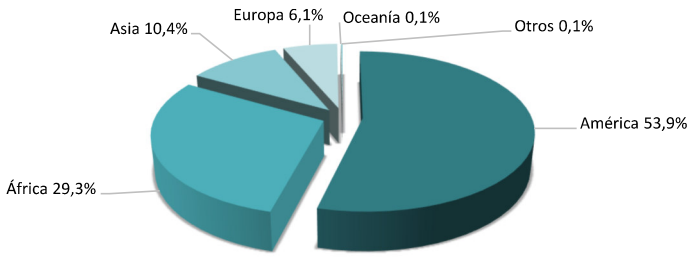
En el gráfico inferior, que representa las autorizaciones solicitadas por continente de origen, más de la mitad de las solicitudes corresponde a las personas procedentes de América (54%). Dentro de este continente, por países, Colombia se encuentra a la cabeza, con el 28,3% del total. Le sigue Perú, con el 12,4,8%, y tras él, Honduras con un 7,5%, Estados Unidos con el 7%.

En cuanto a África, que supone el 29%, más de la mitad de las solicitudes corresponden a ciudadanos/as originarios de Marruecos (68,2%), mientras que Senegal representa el 7,9% y Argelia el 7,7%.

Por su parte, en Asia, que en su conjunto supone el 10% de los expedientes, China (29,6%) y Pakistán (28%) son los dos países de procedencia mayoritarios. Les sigue India con el 11,1%.

Europa representa un 6% del total, y en este ámbito territorial entre los países extracomunitarios es Reino Unido el principal país de origen, con el 25,2% del total. En segundo término, figura Rusia, con un porcentaje del 24,2%, seguido de Ucrania con un 9,4%.

Autorizaciones solicitadas por continente de origen 2025



En lo referente a los recursos interpuestos en materia de extranjería en 2025, se presentaron 107.613 recursos y se resolvieron 81.566.

Por último, en 2025, la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio realizó sendas visitas a las Oficinas de Extranjería de la Delegación del Gobierno en Canarias, en Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife, para abordar el impacto del aumento en la llegada irregular de personas extranjeras en la tramitación de procedimientos de devolución de personas extranjeras y de gestión de expedientes de menores no acompañados. Los informes de consultoría correspondientes también analizaron el efecto de la entrada en vigor del nuevo Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, aprobado por el Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre.

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 Agencia Estatal de Administración Digital (en adelante AEAD), anteriormente Secretaría General de Administración Digital, desde donde se realizan diversos desarrollos e inversiones para atender a las prioridades marcadas a nivel estratégico.

En este sentido, durante 2025, 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 Publicas 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 AEAD 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 antigua SGAD (actualmente AEAD, 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. Este Acuerdo, asociado al PRTR, finalizó en noviembre de 2025.

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 2025 por la AGE en el Territorio se detalla en la siguiente tabla:

Volumen de expedientes atendidos en 2025 por servicios

Materias	Expedientes
Decomiso de Estupefacientes	455.900
Extranjería	1.473.283
Jurados de Expropiación Forzosa	5.750
Sanciones administrativas	357.928
Manifestaciones	22.634
Firmas solicitadas directamente en Portafirmas	17.249.522
Acceda (expedientes no recogidos en los apartados anteriores)	69.963
TRAMA (Tramitación de permisos e incidencias y control de presencia)	2.178.830
Gestor Incidencias y Gestor de Consultas	1.134.408
TOTAL	**22.948.218**

A lo largo de 2024 y 2025, se consolida el uso de la aplicación Pericles por las comisiones de asistencia jurídica gratuita:

	N.º Expedientes Aceptados	N.º Expedientes Resueltos
2022	38.189	35.490
2023	143.370	138.782
2024	181.095	182.372
2025	183.617	186.364

Como se ha comentado, en el año de referencia, por parte de la AEAD 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 2025

APLICACIÓN	OBJETO	ACTUACIONES 2025
CECO	Sistema informatico para la gestión de comunicaciones de situaciones de emergencia	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Desarrollo de la Consola web para la consulta de PA • 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: • Migración BBDD DSIC a nube SARA. • Optimización y mejoras en BBDD. • Migración servidores DSIC a nube SARA. Entornos INT y PRE. • Eliminación acceso por usuario y contraseña en sede electrónica. Se establece el acceso por certificado. • Nuevo módulo para la gestión de autorizados. • Mejoras solicitadas por usuarios.
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: • Migración BBDD DSIC a nube SARA. • Optimización y mejoras en BBDD. • Migración servidores DSIC a nube SARA. Entornos INT y PRE. • Módulo devolución de tasas en sede. • Implementación de pago por bizum en sede electrónica a través de la pasarela de pago de la AEAT • Integración con Autentica. • Implementación mejoras en TasasWS para la comunicación con extranjería. • Trabajos para la adaptación al nuevo reglamento de extranjería. • Mejoras solicitadas por usuarios.
SANCIONES ADMINISTRATIVAS	Gestión de expedientes sancionadores y automatización de las conexiones con otros organismos y entidades relacionados en	A continuación, se muestran las principales mejoras y avances: • Migración BBDD DSIC a nube SARA. • Optimización y mejoras en BBDD. • Migración de servidores a nube SARA de la aplicación Sanciones Administrativas. • Finalización del desarrollo de los servicios web para la integración con MI y FFCCSE. Automatización grabación de denuncias desde la aplicación SIGO de GC. Fase de pruebas.

	materia sancionadora	• Puesta en producción de la nueva aplicación Sanciones Ciudadanas (sede). • Puesta en producción de la nueva aplicación Sanciones GOD.
DECOMISOS	Automatización de los procesos de recepción, análisis y destrucción de estupefacientes en las Áreas y Dependencias de Sanidad	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Migración BBDD DSIC a nube SARA. • Optimización y mejoras en BBDD. • Migración servidores DSIC a nube SARA. Entornos INT y PRE. • Mejoras para el control de negativos en destrucciones. • Inicio desarrollo integración con Autentica en Estupefacientes. • Nuevo módulo en Estupefacientes para la gestión de usuarios de Drogas AEUA. • Mejoras en la integración con Registro. • Desarrollo nueva aplicación Drogas UA. • Análisis/Estudio nueva aplicación Drogas Sanidad. • Finalización del desarrollo de los servicios web para la integración con MI y FFCCSE. Automatización grabación de denuncias desde la aplicación SIGO de GC. Fase de pruebas.
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:** • Finalización del desarrollo de la nueva aplicación Atlantis. Pendiente puesta en producción. **Reb-Mercancías:** • Actividades generales de mantenimiento de la aplicación.
MANIFESTACIONES	Gestión del procedimiento del derecho de reunión	Las principales actuaciones han sido las siguientes: • Migración BBDD DSIC a nube SARA. • Optimización y mejoras en BBDD. • Migración de servidores a nube SARA de la aplicación Manifestaciones. • Mejoras para permitir el envío de anexos por SIR. • Inicio desarrollo nueva aplicación Manifestaciones Ciudadanas.
GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE	Gestión de los expedientes de extranjería	A continuación, se muestran las principales mejoras y avances dentro del área de Extranjería.

EXPEDIENTES DE EXTRANJERÍA	tramitados por las Oficinas de Extranjería de la AGE en el Territorio	• Adecuación técnica de las aplicaciones al Nuevo Reglamento de Extranjería. • En el último cuatrimestre se comienzan a incluir las renovaciones en Mercurio. • Adecuación técnica de las aplicaciones a la cesión de competencias en materia de trabaja en el área de extranjería al País Vasco • Adecuación técnica de las aplicaciones para la gestión del proceso de reubicación de menores no acompañados (MENAS). • Migración del gestor documental (Documentum) • Se continúa trabajando en la generación de escritos automáticos, en este caso en los requerimientos, aunque no se ha podido poner en producción por todos los puntos anteriores.
CITA PREVIA	Gestión de las citas presenciales de la ciudadanía con la AGE en el Territorio	En 2025, el número de citas presenciales asignadas a la ciudadanía es el siguiente: • Extranjería: 4.847.976 citas. • OIAC-OAMR: 316.804 citas. • Educación: 67.897 citas. • Agricultura: 3.370 citas. • Trabajo e inmigración: 2.598 citas. • Derechos de la ciudadanía: 1.056 citas.
GESTIÓN DE EXPLOSIVOS	Autorizaciones sobre explosivos, cartuchería y pirotecnia. Expedición de certificados de aptitud para el manejo de explosivos	Durante 2025, 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, impugnaciones y otros documentos a OOJJ. • Mejoras solicitadas por usuarios. • Integración servicios ESB de Justicia. • Nuevos servicios web interconexión con SIGA. • Desarrollo caso de uso Pieza Separada.
SIECE	Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia	Durante 2025, el trabajo en SIECE ha estado centrado en la revisión de indicadores que ahora se cargan en SIECE desde CRETA3. Estos indicadores son los valores de los indicadores de 'Secretaría General: Información y Atención al Ciudadano Red 060'. (Antes se cargaban los datos referentes a los indicadores de

		Información y Atención al Ciudadano Red 060 de cada área funcional, Delegación y Subdelegación). Se eliminan indicadores que han sido eliminados de CRETA3 del área funcional de Agricultura y Pesca
CRETA	Cuadro de mando con información agregada sobre la actividad de la AGE en el Territorio, para su explotación	Durante 2025, se pone en producción la aplicación CRETA3. Se modifican indicadores (crear/eliminar) indicadores tanto manuales como automáticos, se realizan nuevas funcionalidades para la gestión de competencia de indicadores.
CUADRO DE MANDO DE EXTRANJERÍA	Cuadro de mando con información sobre la actividad del área de Extranjería, para su explotación	Versión antigua (en producción), se ha realizado mantenimiento de las cargas, cambio de orígenes, revisión de cargas, etc. Versión nueva (en desarrollo), se han realizado mejoras y algunos arreglos en el *backend*: modelo de datos, relaciones de tablas, ingestas. Ajustes de diseño en el frontal. En desarrollo y Pre-Producción.
CUADRO DE MANDO DE SANCIONES	Cuadro de mando con información sobre la parte de sanciones, para su explotación	En producción operativo con los requisitos demandados. Se han realizado los ajustes solicitados por negocio en relación con los filtros y las estadísticas dinámicas y estáticas. Se ha realizado una aplicación para la gestión y acceso de usuarios: altas, bajas o modificaciones.
CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA AGE EN EL TERRITORIO (DATALAKE)	El Cuadro de Mando Integral de la AGE en el Territorio es la herramienta corporativa que permite a la DGAGET realizar la dirección por objetivos y evaluar la actuación de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares	Análisis de documentación de ISDEFE. Diseño funcional. Desarrollo Pistón (elemento nuevo de visualización). Conexiones a los orígenes de datos para incorporar indicadores de CRETA (tanto manuales como automáticos). En el caso de los automáticos se ha conectado directamente con los orígenes correspondientes: Vacunaciones, Drogas, Fomento, EELL, Jurados, Manifestaciones, Sifaex. Para los manuales se cargan directamente de CRETA. Mapeo y carga de los indicadores por áreas funcionales y secretarias generales. Diseño de los paneles por jerarquía en PowerBI. Desarrollo en los entornos de Desa, PRE y PRO. Creación del modelo de competencias, productividad y modelos de direcciones insulares
INTRANETS DE DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN	Intranets de Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.	Las tareas se han focalizado en la migración de Intranets y Espacios Colaborativos a la nueva Plataforma DXP de la AEAD. Se han analizado las funcionalidades a migrar y el procedimiento para ello, se ha presentado una propuesta de rediseño y se ha iniciado la migración de los contenidos estáticos. Está previsto que, en 2026, finalice la migración de estas aplicaciones a la Plataforma DXP.

	Herramienta colaborativa para facilitar la coordinación de las distintas unidades	
PETICIÓN DE MATERIAL	Gestionar de inventario y peticiones de material de oficina	Durante 2025, se ha trabajado en las siguientes mejoras: • Se realizan correcciones de seguridad relacionadas con inyección XML, vulnerabilidades de puertas de atrás mediante autenticación y protección de datos. • Se realizan mejoras de rendimiento mediante refactorización de código. • Se automatiza mediante script la creación e inserción de material de manera masiva.
TRAMA	Sistema de control de presencia de los empleados públicos (fichajes, permisos, incidencias, etc.)	Durante 2025, se ha trabajado en las siguientes mejoras: • Se continua con la elaboración de la nueva versión de TRAMA. Tras una fase de análisis y diseño de arquitectura se centran los esfuerzos en la implementación de APIs, el nuevo frontal y modelo de datos. • Se mejoran las tareas de automatización para la migración de personal entre ámbitos. • Mejoras de rendimiento y funcionalidad en general, centrando esfuerzos en el mantenimiento del servicio. • Se continua con la migración a Nube SARA NG 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 AEAD. Gestión de Consultas: misma finalidad que la aplicación Gestión de Incidencias, pero su público objetivo es la ciudadanía o bien los integradores y desarrolladores en	Durante 2025, se ha trabajado en las siguientes mejoras: Gestor Incidencias: • Adaptación del aplicativo para la integración con IVANTI. • Creación de un servicio web para soporte al Centro de Operaciones de Ciberseguridad. • Generación de servicio web para extracción de datos para uso por parte de los gestores del CAU. • Generación de servicio web para dar solución al rendimiento en la extracción de estadísticas por parte del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática. • Análisis de impacto de la migración de dominio. • Mejoras varias para facilitar la experiencia de usuario del aplicativo. • Eliminación del login automático. Gestor Consultas:

	el ámbito de servicios comunes de la AEAD.	• Uso y creación de plantillas de respuesta de formularios. • Generación de Formularios para Sistema de Información Funcional, Personal directivo, Ayuda a las víctimas de la guerra y de la dictadura y el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. Además, se realizaron cambios en el formulario de la Plataforma de Intermediación de Datos. • Eliminación del login automático.
PORTAFIRMAS	Gestión de flujos de firma electrónica	Se ha trabajado en la mejora de la seguridad y la accesibilidad de la aplicación. Dentro de las funcionalidades, se destaca la actualización de los servicios para las llamadas a Autentica y Autofirma. Se ha continuado con las mejoras de la 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	A petición de la Autoridad Portuaria de Algeciras se pone en el entorno preproductivo una nueva versión del módulo de gestión de archivos del aplicativo GEXPCF para adaptarla a modificaciones normativas.
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 2025, del siguiente material (con cargo a presupuesto de la AGE en el Territorio): • 715 portátiles ultraligeros superiores para el Puesto de Trabajo Digital con sus elementos complementarios: *docking station*, ratón, maletín, candado de seguridad y auriculares. • 715 monitores de 24”.

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 2025, 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 2025 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 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
TRABAJO E INMIGRACIÓN	Emigración	2	17
	Ere	1	
	Huelga	1	
	Elecciones sindicales	2	
	Sindical y empresarial	1	
	Salarios de tramitación	1	
	Extranjería	8	
INDUSTRIA Y ENERGÍA	Explosivos	22	39
	Energía eléctrica	4	
	Gas natural	6	
	Hidrocarburos	7	
FOMENTO	Carreteras	1	4
	Ferrocarriles	1	
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	Enseñanzas artísticas	2	20
	Formación profesional	2	
	Enseñanzas no universitarias	5	
	Enseñanzas universitarias	8	
	Enseñanzas sanitarias	1	
	Enseñanzas deportivas	2	
SECRETARÍA GENERAL	Interior	15	60
	Asuntos generales	7	
	Cartas de servicios	1	
	Violencia de género	1	
	Jurados de Expropiación Forzosa	3	
	Entidades locales	1	
	Asistencia jurídica gratuita	1	

UNIDAD GESTORA DE LA TRAMITACIÓN	ÁMBITO	Nº	Nº
	Canarias	1	
	Baleares	1	
SANIDAD Y AGRICULTURA	Drogas	2	**37**

UNIDAD GESTORA DE LA TRAMITACIÓN	ÁMBITO	Nº	Nº
	Manifestaciones	1	
	Sanciones	2	
	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 2025 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

ÁREA DE ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO
	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 Extranjerí-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) 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)

ÁREA DE ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO
	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 exceptuación 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
JURADOS DE EXPROPIACIÓN FORZOSA	1. Miembro del Jurado 2. Expropiado / Representante 3. Beneficiario / Representante 4. Administración Expropiante 5. Comunicación Electrónica

ÁREA DE ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO
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 2025**, 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 2025 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

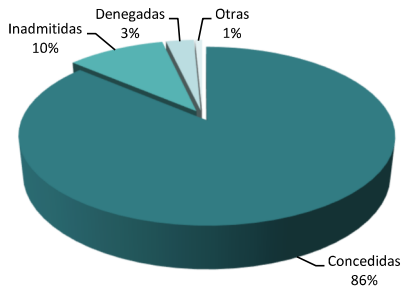
La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno regula tres ámbitos de obligaciones: la transparencia mediante la publicidad activa por parte de la Administración, la transparencia mediante la garantía del derecho de acceso a la información pública, 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 2025 la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio tramitó y la DGAGET resolvió 138 solicitudes de acceso a información pública correspondientes a aspectos relacionados con la AGE en el Territorio, lo que supone un incremento del 18,97% respecto a 2024.

Solicitudes de acceso a información según el sentido de la resolución. 2025



Como muestra el gráfico anterior, estas solicitudes, presentadas mayoritariamente a través del Portal de la Transparencia, fueron resueltas concediendo el acceso solicitado en un 86,23% de los casos.

En cuanto al tiempo de resolución, de las 138 solicitudes resueltas en 2025:

- 129 solicitudes (el 93,48%) se resolvieron dentro del plazo establecido de un mes.
- En la tramitación de 9 solicitudes (el 6,52%), 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 2025, fue de 22,40 días, lo que supuso un ligero incremento de 2,94 días respecto del plazo medio de resolución del año 2024. El tiempo medio de resolución de todas las solicitudes fue de 24,52 días, que comportó un aumento de 2,05 días respecto del plazo medio de resolución del año 2024.

Tiempo empleado para resolver. 2025

Tiempo empleado	N.º solicitudes	Porcentaje
De 1 a 10 días	12	8,70%
De 11 a 20 días	29	21,01%
De 21 días a 1 mes	88	63,77%
Más de 1 mes por ampliación del plazo	9	6,52%
Total	138	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 38,41%). Por volumen de solicitudes de información que afectan a cada Delegación, destacan las Delegaciones del Gobierno en Andalucía, Cataluña, Castilla y León, Madrid y en Comunitat Valenciana.

Solicitudes de acceso a la información por territorio. 2025

Delegación del Gobierno	N.º solicitudes	Porcentaje
Afectan a todo el territorio nacional	53	38,41%
Afectan a varias Delegaciones del Gobierno	2	1,45%
Delegación del Gobierno en Andalucía	13	9,42%
Delegación del Gobierno en Aragón	5	3,62%
Delegación del Gobierno en Asturias	1	0,72%
Delegación del Gobierno en Comunitat Valenciana	8	5,80%
Delegación del Gobierno en Cantabria	3	2,17%
Delegación del Gobierno en Castilla y León	10	7,25%
Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha	2	1,45%
Delegación del Gobierno en Cataluña	13	9,42%
Delegación del Gobierno en Ceuta	2	1,45%
Delegación del Gobierno en Extremadura	2	1,45%
Delegaciones del Gobierno en Galicia	2	1,45%
Delegación del Gobierno en Illes Balears	4	2,90%
Delegación del Gobierno en Canarias	4	2,90%
Delegación del Gobierno en La Rioja	0	0,00%
Delegación del Gobierno en Madrid	9	6,52%
Delegación del Gobierno en Melilla	2	1,45%
Delegación del Gobierno en Murcia	1	0,72%
Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra	2	1,45%
Delegación del Gobierno en País Vasco	0	0,00%

Por lo que se refiere al ámbito material, recursos humanos y extranjería concentran el 56,53%. La materia de recursos humanos ha representado el 49,28%. Las solicitudes en materia de extranjería supusieron el 7,25%, las actuaciones de legalidad de entidades locales el 6.52%, las manifestaciones y concentraciones registraron el 5,80%, los actos y acuerdos el 4,35% y los gastos concretos e informaciones obrantes en un expediente el 3,62% cada una.

Solicitudes de Información por materias. 2025

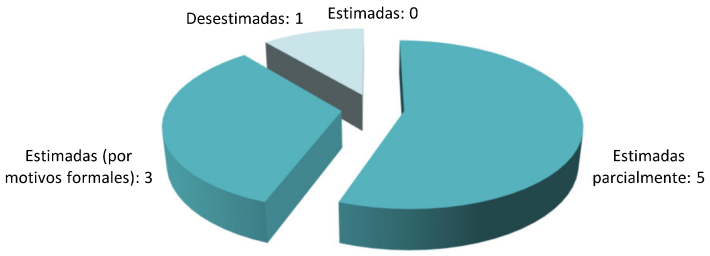
Ámbito material de la solicitud	N.º solicitudes	Porcentaje
Recursos humanos	68	49,28%
Extranjería	10	7,25%
Actuaciones de legalidad en entidades locales	9	6,52%
Manifestaciones y concentraciones	8	5,80%
Actos y acuerdos	6	4,35%
Gastos concretos	5	3,62%
Información obrante en un expediente	5	3,62%
Informes	3	2,17%
Cámaras de vigilancia	2	1,45%
Infracciones y sanciones	2	1,45%
Pirotecnia y explosivos	2	1,45%
Bienes inmuebles y derechos reales	1	0,72%
Cita previa	1	0,72%
Contratos y adjudicaciones	1	0,72%
Otra información	15	10,87%
TOTAL	138	100,00

En 2025 la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio ha recibido un total de 16 reclamaciones interpuestas ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) relativas a resoluciones de solicitudes de acceso a la información dictadas por el Director General de la AGE en el Territorio. De las 16 reclamaciones, 9 han sido resueltas por el CTBG en 2025.

En 2025 el CTBG resolvió también 4 reclamaciones referidas a resoluciones de la DGAGET dictadas en 2024.

De las 9 reclamaciones, relativas a resoluciones de la DGAGET, resueltas por el CTBG en 2025, 1 se desestimó (11,28%), 5 fueron estimadas parcialmente (55,56%), 3 fueron estimadas por motivos formales (33,33) y 1 desestimatoria, no siendo ninguna estimatoria total.

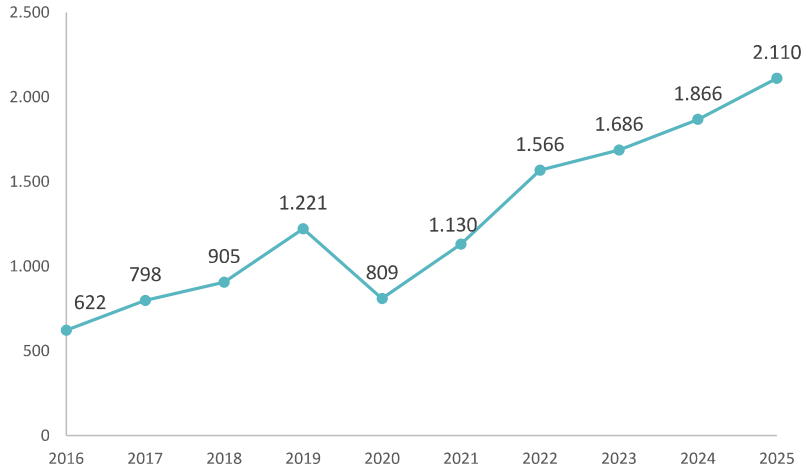
Sentido de las resoluciones del CTBG de las reclamaciones interpuestas frente a resoluciones de la DGAGET 2025



2.1.6. QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

Durante 2025 se han recibido en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares 2.110 quejas y 119 sugerencias en relación con los servicios integrados.

Evolución del número de quejas

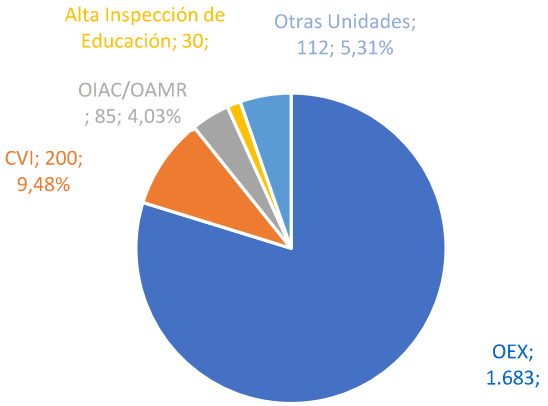


Si se atiende a los datos de evolución, se observa un incremento continuado del número de quejas solo interrumpido en 2020, año atípico debido a la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Se han presentado un total de 2.110 quejas en el conjunto de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de la AGE. Son 244 quejas más que en 2024, lo que ha supuesto un incremento del 13,08%.

Por lo que se refiere a las sugerencias, en 2025 se han recibido 5 sugerencias menos que en 2024, lo que indica una disminución porcentual de 4,03%.

En cuanto a las unidades o servicios más afectados por las quejas son, como en años anteriores, las Oficinas de Extranjería, con 1.683 quejas lo que supone un 79,76% 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 200 y 85 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 2025, las unidades que más quejas han recibido han sido: la Delegación del Gobierno en Madrid (539 quejas) y la Subdelegación del Gobierno en Barcelona (516 quejas). Entre ambas han tramitado el 50 % 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 72,56% 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 y 27,44% en 2025), 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 2.110 quejas sobre los servicios integrados recibidas en la Administración General del Estado en el Territorio en 2025, un 26,78%) han sido formuladas de forma presencial. En 2024, este porcentaje fue del 21,44%.

El resto de las quejas fueron recibidas en las Unidades de Quejas a través de las siguientes vías: el 71,94% por medios electrónicos (GEISER, registro electrónico general, sede electrónica), y el 1,28% 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) y “Errores en la prestación del servicio” (código 41).
- 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).

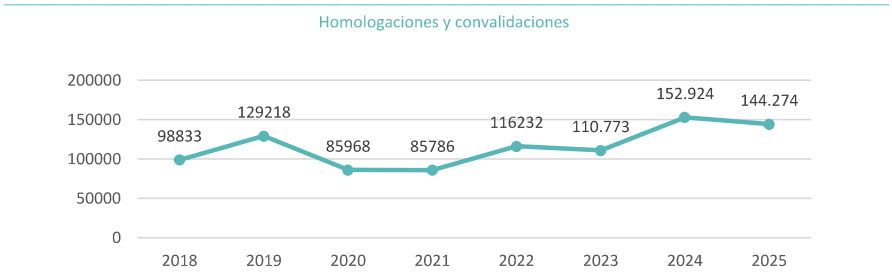
Casi todas las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares han puesto en marcha acciones de mejora en 2025 en función de las quejas y sugerencias recibidas. La mayoría de estas acciones y proyectos se dirigen a mejorar el funcionamiento de las OEX.

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 **2025** se han tramitado un total de **144.274 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 los últimos años se produce un aumento y se mantienen cifras similares.



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.

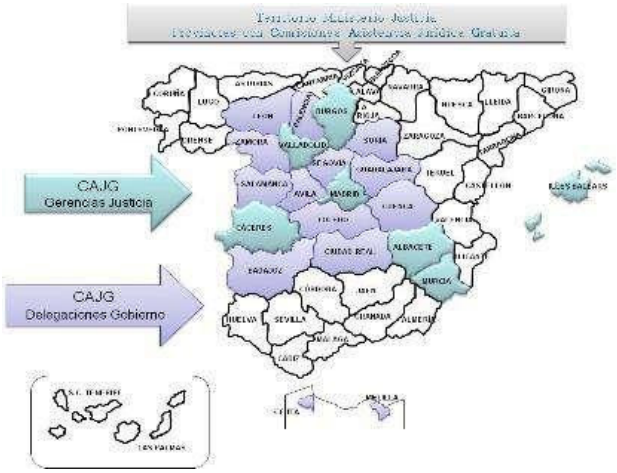
Pueden solicitarlo aquellas personas que, estando inmersos en cualquier tipo de procedimiento judicial o pretendiendo iniciarlo, carezcan de patrimonio suficiente para litigar.

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.

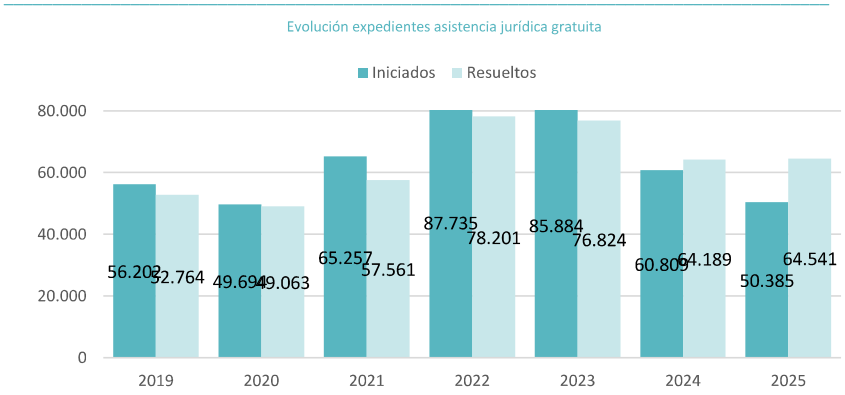
- Por su parte, del Ministerio de Justicia dependen 7 CAJG: Albacete, Burgos, Cáceres, Murcia, Islas Baleares, Valladolid y Madrid (Tribunales con competencia en todo el territorio).

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 2025 se han **iniciado 50.385 expedientes de asistencia jurídica gratuita**, reduciéndose notablemente las cifras aproximadas de 2024, y se han **resuelto 64.541** expedientes.

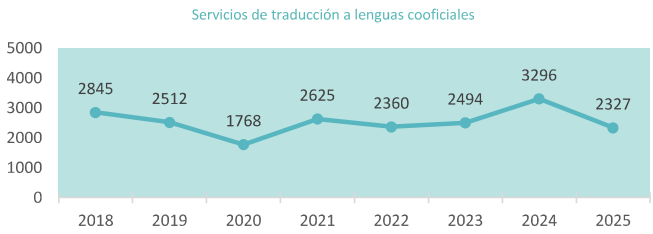


Para agilizar y optimizar la gestión de estos expedientes de asistencia jurídica gratuita que son competencia de la AGE, los Ministerios de Presidencia, Justicia Y Relaciones con las Cortes y de Política Territorial y Memoria Democrática acordaron la financiación de una aplicación común para la gestión 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 **2.327 traducciones**, lo que supone volver a valores como en 2022 y 2023. La mayor parte de estas traducciones (98,2%) corresponden a la Delegación del Gobierno en el País Vasco.



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 2025 fueron las siguientes:

- La Secretaría General de Coordinación Territorial (SGCT), como beneficiaria del Fondo de Bienes Decomisados por tráfico ilícito de drogas dependiente del Plan Nacional sobre Drogas (PND), obtuvo financiación para equipamiento técnico de los laboratorios y de las Unidades de Recepción, Custodia y Destrucción (en adelante, URCD). En 2025, el Plan transfirió a esta SGCT 256.403€ para la financiación de los cuatro bloques de proyectos presentados en dos fases, los cuales se pueden resumir en:

  - Mejora de la dotación técnica de los laboratorios de droga: dos equipos de cromatografía para los laboratorios de Navarra y Melilla y un detector de masas para el de Santander, entre otros equipos.
  - Mejora de las instalaciones de las URCDs: 2 cabinas de extracción para Valencia y Murcia