



2023

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 2023 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 2023

○ SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

A 31 de diciembre de 2023, las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares de Gobierno del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática¹ cuentan con un total de 5.889 empleados (5.174 personal funcionario y 715 personal laboral, incluido el personal temporal). La edad media de todo el colectivo es de 52 años, y por sexo, se reparten entre un 45% de hombres y un 55% de mujeres.

La progresión de las plantillas de los servicios territoriales de la AGE desde el año 2010 revela el importante descenso de efectivos sufrido en la última década (un 28% menos de efectivos en diciembre de 2021 respecto de enero de 2010). El 2022 supuso un cambio de tendencia, con un incremento del 8%, fruto del esfuerzo realizado para dotar de efectivos a las plantillas. Sin embargo, en 2023, a pesar de que específicamente se consiguió la incorporación neta de 625 funcionarios/as de refuerzo a través de las distintas modalidades estructurales (interinos por vacante y ofertas de empleo público), el número de funcionarios/as existente en las Delegaciones del Gobierno fue inferior, en concreto, una pérdida del 5% de funcionarios/as en el cómputo global anual.

¹ La denominación departamental responde a la estructura ministerial vigente a 31 de diciembre de 2023.



Progresión de plantillas 2010-2023

AÑO	FUNCIONARIO	LABORAL	TOTAL	VARIACIÓN %
ene-10	6514	1365	7879	
ene-11	6446	1337	7783	-1,22%
ene-12	6079	1278	7357	-5,47%
ene-13	5915	1209	7124	-3,17%
ene-14	5690	1143	6833	-4,08%
ene-15	5473	1080	6553	-4,10%
ene-16	5319	979	6298	-3,89%
ene-17	5231	967	6198	-1,59%
ene-18	5180	932	6112	-1,39%
ene-19	5150	887	6037	-1,23%
dic-19	5276	900	6176	2,30%
dic-20	4915	863	5778	-6,44%
dic-21	4915	777	5692	-1,50%
dic-22	5418	776	6194	8%
dic-23	5174	715	5889	-5%

MODELO DE DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

El Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la Administración General del Estado (AGE) en el Territorio “40 medidas para una AGE en el Territorio al servicio de los ciudadanos”, aprobado en 2020, prevé como una de sus medidas el «Análisis para la implantación de sistemas de gestión por objetivos y su vinculación con complementos de productividad por objetivos».

Producto de ese planteamiento se diseñó por parte de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio un sistema de Dirección por Objetivos (DPO) que involucra tanto a las unidades dependientes de ese centro directivo como a Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Tras un proceso de diseño participativo, en el segundo semestre de 2022 comenzó a aplicarse el modelo de dirección por objetivos, desplegándose en cinco objetivos estratégicos (OE) y 18 objetivos operativos.

EJE PLAN	CÓDIGO	DEFINICIÓN
Eje 1	OE 1	Unidad de acción con el conjunto de los departamentos ministeriales en el diseño e implantación de políticas públicas en el territorio
Eje 2	OE 2	Implantación de la dirección por objetivos para la gestión eficiente de recursos y servicios
Eje 2	OE 3	Diseño de planes de recursos humanos y nuevos modelos de gestión adaptados a la transformación digital



Eje 3	OE 4	Impulso a la digitalización de los servicios compatible con una Administración cercana al ciudadano
Eje 4	OE 5	Orientación hacia una Administración sostenible, innovadora y transparente

Este impulso por parte de la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio continuó en 2023, tras la renovación del modelo, con la definición y despliegue de unos nuevos objetivos operativos para ese ejercicio. Mediante Resolución del Director General de la AGE en el Territorio de 15 de marzo de 2023, se aprobaron los objetivos para el año 2023, que afectaban a las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como a todas las unidades gestoras dependientes de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio, para su conocimiento y aplicación desde el 1 de mayo de 2023.

En este segundo ejercicio de implantación del sistema de DPO se pretende seguir avanzando en el cambio de cultura de toda la organización y orientar la gestión a la consecución de resultados a través de un modelo de trabajo sustentado en el conocimiento y en el análisis de los datos. Una fórmula de trabajo coordinada que contribuye a una mejor planificación, que consolida canales de comunicación fluidos y que anticipa los obstáculos asociados a la gestión.

Los objetivos operativos puestos en práctica buscan mejorar la eficiencia de áreas de trabajo concretas (por ejemplo, en la grabación de expedientes de extranjería, o en el intercambio electrónico de documentación con otras administraciones públicas), o fomentar cambios estructurales (como el inicio de ciclos de mejora continua en las unidades de la AGE en el territorio o la implantación de itinerarios formativos específicos).

En el marco de las actuaciones anteriores, y de conformidad con la asignación realizada por el Director General de la AGE en el Territorio, la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio ha realizado las tareas de recepción y de compilación de la información del cumplimiento de los objetivos operativos de toda la AGET durante 2023, así como la difusión de los resultados obtenidos a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

● MEDIDAS RELACIONADAS CON LAS OFICINAS DE EXTRANJERÍA

a) Plan de choque de refuerzo del personal de las Oficinas de Extranjería.

Enmarcado dentro del Eje II del Plan Estratégico integral para la mejora de los servicios prestados por la AGE en el Territorio (“mejora y racionalización de los recursos humanos y organizativos”), por parte de la Dirección General de la AGE en el Territorio se puso en marcha en el verano 2023 un Plan de Choque que incluyó la incorporación extraordinaria de 355 funcionarios/a interinos/as.

La incorporación de estas personas funcionarias tuvo un considerable impacto en el número de resoluciones emitidas por parte de las Oficinas de Extranjería a partir del mes de septiembre, incrementando desde un promedio de 70.000-80.000 resoluciones mensuales hasta un promedio superior a 100.000 resoluciones mensuales en el último trimestre del año, llegando a superar las 123.000 en el mes de noviembre.



b) Plan de Choque para la reducción del número de expedientes pendientes de resolver:

A la vista del incremento del número de solicitudes recibidas en las Oficinas de Extranjería respecto a los años anteriores, superando el millón de solicitudes anual, la mayor cifra desde el año 2011, como continuación del plan de choque de refuerzo del personal anteriormente mencionado y con el objetivo final de mejorar el servicio a la ciudadanía y agilizar la respuesta a las diferentes solicitudes presentadas ante dichas Oficinas, en el mes de diciembre de 2023 la Dirección General de la AGE en el Territorio puso en marcha **un plan de choque extraordinario destinando 400.000 euros** adicionales de productividad para **la resolución de 57.143 solicitudes en trámite** por parte de las 52 Oficinas de Extranjería. Esta cifra equivaldría a reducir en 5 puntos el número de expedientes pendientes de resolver.

c) Automatización y homogeneización de la tramitación de autorizaciones:

En el mes de diciembre de 2022 por parte de la Dirección General de la AGE en el Territorio se puso en marcha un grupo de trabajo juntamente con la Secretaría General de la Administración Digital y las Oficinas de Extranjería en A Coruña, Alicante, Barcelona, Bizkaia, Illes Balears, Madrid y Málaga, con el propósito de avanzar en la homogeneización y automatización de la tramitación de las autorizaciones competencia de las Oficinas de Extranjería, permitiendo mejorar la eficacia de las mismas.

Fruto del trabajo de este grupo durante el año 2023, **se implementó el primer modelo de escrito de emisión automática**, en concreto en la comunicación a la que hace referencia el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que se informa a las personas solicitantes del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, los efectos que pueda producir el silencio administrativo, así como la fecha en que la solicitud ha sido recibida por la Oficina de Extranjería

d) Mejoras en la atención a la ciudadanía:

En cuanto a medidas de mejora en la información y atención a la ciudadanía ofrecida por las Oficinas de Extranjería, durante el año 2023, se implementó una nueva funcionalidad en el buzón electrónico de consultas de extranjería que se puso en marcha en diciembre de 2021, se trata de **una nueva función de respuestas automáticas** que permite, por un lado, que las personas que consultan electrónicamente con las Oficina de Extranjería reciban de manera inmediata la respuesta para las cuestiones más básicas que plantean y, por otra parte, permite al personal de las dichas oficinas poder centrarse en resolver más ágilmente las consultas más complejas que se planteen. Cabe destacar el considerable **incremento del 45%** de consultas recibidas durante el año 2023 en relación con el año 2022 (un total de 359.421 consultas en 2022, y 519.943 en 2023), lo que acredita la utilidad de esta nueva vía de comunicación con la ciudadanía.

Por otra parte, durante el año 2023 se implementó también el envío automático de un correo electrónico a las personas solicitantes de autorizaciones informándoles de su número de expediente una vez grabada su solicitud, de manera que puedan consultar inmediatamente el estado de tramitación.

e) Incremento de las relaciones electrónicas entre la ciudadanía y las Oficinas de Extranjería:

A raíz de la paulatina incorporación de los distintos tipos de autorizaciones en materia de extranjería a la **Sede Electrónica (Plataforma Mercurio)**, en **2023** la presentación de solicitudes electrónicas ha



continuado ascendiendo, y continúa siendo la principal vía de acceso. Durante este ejercicio, **710.155 expedientes** se han presentado por ese canal, lo que supone el 60 % del total de 1.178.811 solicitudes.

● LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI

También en 2023 continuó en funcionamiento el servicio *La Administración cerca de ti*.

Diseñado para mejorar la cohesión territorial y favorecer el proceso de transformación digital, mediante este servicio empleados públicos de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares celebran sesiones informativas in situ, en los municipios donde residen los ciudadanos, para informar a la ciudadanía sobre los servicios digitales y la Administración electrónica, ofreciendo además asistencia para la realización de trámites electrónicos y la expedición de credenciales de identificación y firma electrónica de la AGE (Certificado FNMT o Cl@ve).

En la primera fase del servicio se fijó el objetivo de realizar las sesiones informativas en los municipios con población comprendida entre los 500 y los 8.000 habitantes. Se trata de un total de 3.226 localidades, en las que residen casi 7,5 millones de habitantes. Para impulsar la difusión y organización de las jornadas contando con la participación de las entidades locales, el 17 de noviembre de 2022 la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Ministerio de Política Territorial suscribieron un acuerdo de colaboración que sirve de marco para el desarrollo del servicio y al que se han ido adhiriendo paulatinamente todos los ayuntamientos interesados.

La evolución del servicio ha propiciado modificaciones en el régimen de funcionamiento para adaptarlo a las necesidades o demandas más frecuentes, por ello, en 2023 se amplió el objetivo a las localidades de menos de 500 habitantes y se incorpora el modelo de adhesión de los ayuntamientos interesados. Además, se contemplaron situaciones especiales para el incremento de las productividades y se flexibiliza la prestación del servicio en los meses de verano.

Durante los meses de 2023, los empleados públicos de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares llevaron a cabo **2.981 sesiones**, a las que asistieron **34.764 personas**. Añadidos a los datos de la fase inicial del 2022, a 31 de diciembre de 2023, suman un total de 3.795 sesiones y 41.308 personas asistentes

En relación con las soluciones de identificación y firma electrónica, aparte de la información sobre su funcionamiento y la resolución de dudas, durante noviembre y diciembre de 2022 se gestionaron en el marco de este servicio un total de **15.995 certificados electrónicos de la FNMT** y **13.476 credenciales de Cl@ve Permanente**.

● ENERGÍAS RENOVABLES

La implantación del **Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC)** en 2021 supuso un impulso decisivo a las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de energías renovables, y 2023 ha experimentado el despliegue definitivo de esta materia. Dado que la tramitación de los expedientes de



energía renovables se lleva a cabo por las Áreas funcionales y Dependencias de Industria y Energía de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, y ante la carencia de una estructura suficiente de personal en las citadas Áreas funcionales y Dependencias, a lo largo de 2023 se realizaron sucesivos encargos concatenados con TRAGSATEC suscritos por la Secretaría General de Coordinación Territorial, por valor de más de 5 millones de euros.

1º.- Encargo con duración 8-9-2022 hasta 8-3-2023.

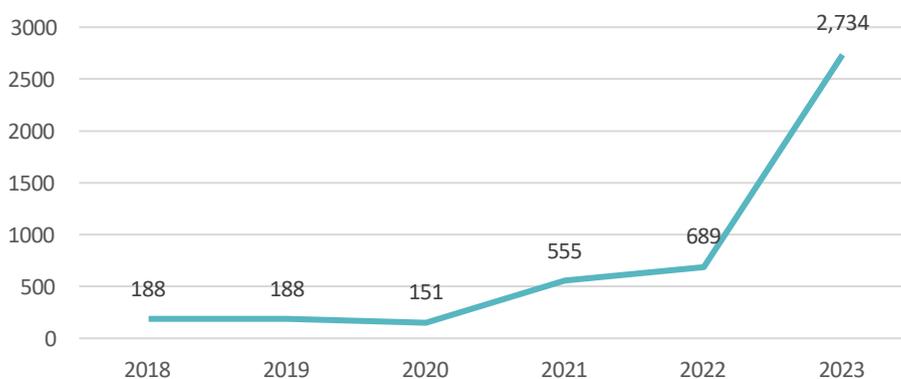
2º.- Encargo con duración 8-3-2023 hasta 7-9-2023:

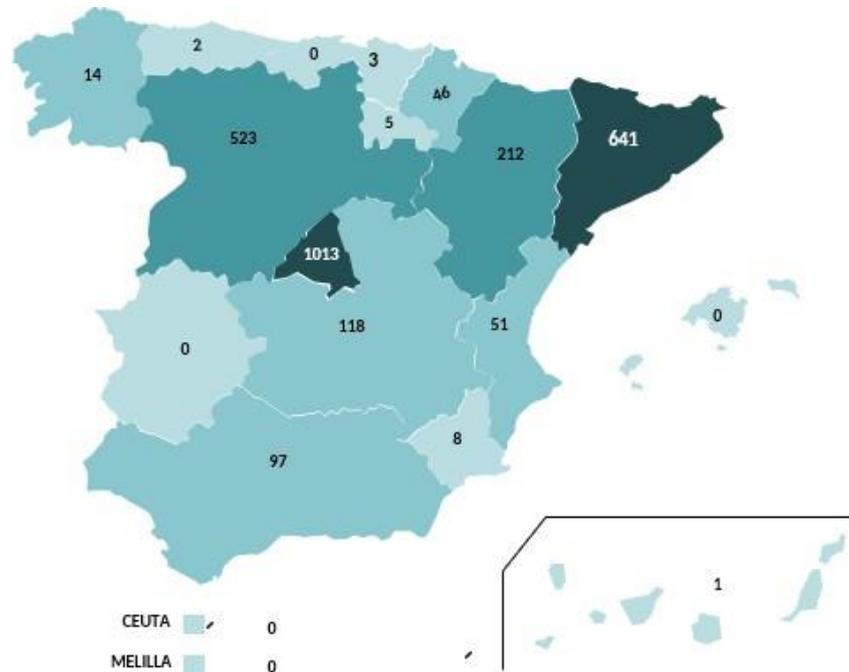
3º.- Encargo con duración 8-9-2023 hasta 30-11-2023:

4º.- Encargo con duración 1-12-2023 hasta 7-3-2024:

El total de [solicitudes de nuevas instalaciones de energía eléctrica](#) tramitadas se ha visto multiplicado en los últimos años. En 2023, la Delegación del Gobierno que más solicitudes recibió fue Madrid, seguida de Cataluña, Castilla y León y Aragón

SOLICITUDES





● 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*. Tras una prueba piloto en las Delegaciones del Gobierno en Cantabria, Cataluña y Galicia y la Subdelegación del Gobierno en Granada, 51 delegaciones y subdelegaciones del gobierno realizaron la autoevaluación a través del test *Cyklos* durante 2022, que dio como resultados la identificación de diferentes áreas de mejora y la planificación de diversos proyectos de mejora a implementar por cada unidad.

El 15 de marzo de 2023 el Director General de la Administración General del Estado en el Territorio aprobó los objetivos para el año 2023, recogiéndose, como uno de los objetivos operativos de la implantación de la dirección por objetivos para la gestión eficiente de recursos y servicios (Objetivo estratégico 2), el OO 2.3 “Mantener el ciclo de mejora continua en las unidades de la AGE en el Territorio”.

En línea con las metas del mencionado Objetivo operativo 2.3, la actuación de la ISAGET durante 2023 se centró en el seguimiento de los proyectos de mejora planificados en 2022, recepción y análisis de los documentos de planificación de los proyectos de mejora para 2023 y seguimiento del estado de ejecución de los proyectos una vez finalizado el año.



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Información y atención a los ciudadanos

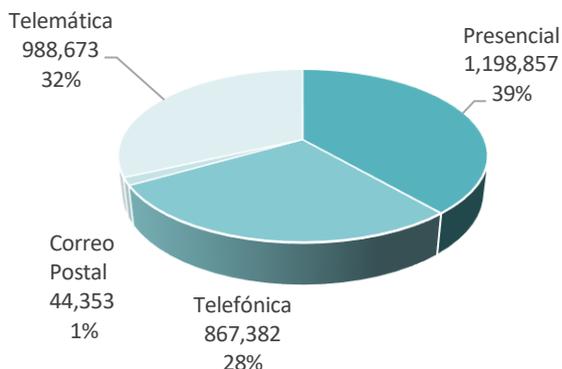
- Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) son órganos administrativos que realizan funciones de registro, información y atención a la ciudadanía sobre trámites y servicios de las Administraciones Públicas

Las OIAC 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 2023, estas oficinas han atendido un total de 2.750.233 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 34,86%, 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.



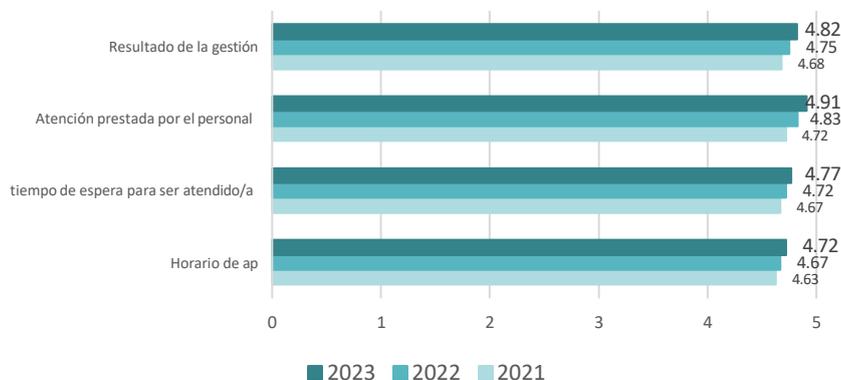
La presencia online de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno también sigue manteniendo la tendencia elevada respecto a años anteriores al 2020. En 2023 se visitaron 8.528.035 páginas correspondientes al portal de Delegaciones del Gobierno.

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 3.124.113 documentos y un total de 1.157.869 de registros de salida.
- Durante 2023 en las OIAC se han emitido 201.468 *Certificados Digitales* por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). Se mantiene el incremento respecto al ejercicio anterior, en el que se expidieron 178.931 certificados (un 12,6% más). También se tramitaron un total de 97.732 *certificados presenciales de Cl@ve*, que supone también un aumento del 12 % respecto al 2022.
- Las actuaciones relacionadas con los *apoderamientos* ante las Administraciones Públicas se han incrementado notablemente en este año. En 2023 se gestionaron 3.021 inscripciones de *apoderamientos* en las OIACS, frente a las 2.514 gestionadas en 2022.
- 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:



Evolución del grado de satisfacción en la encuesta de satisfacción con el servicio presencial en OIAC
2021, 2022 y 2023



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 **176 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 2023** por la AGE en el Territorio se detalla en la siguiente tabla:



Materias	Expedientes
Decomiso de Estupefacientes	453.023
Extranjería	1.178.808
Jurados de Expropiación Forzosa	3.877
Sanciones administrativas	326.507
Manifestaciones	21.207
Firmas solicitadas directamente en Portafirmas	14.290.737
Acceda (expedientes no recogidos en los apartados anteriores)	104.156
TRAMA (Tramitación de permisos e incidencias y control de presencia)	9.766.026
Gestor Incidencias y Gestor de Consultas	722.167
TOTAL	26.866.508

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	377.553
OIAC-OAMR	375.990
Educación	88.281
Agricultura	3.971
Trabajo e inmigración	5.447
Derechos de la ciudadanía	907
Total	874.248

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

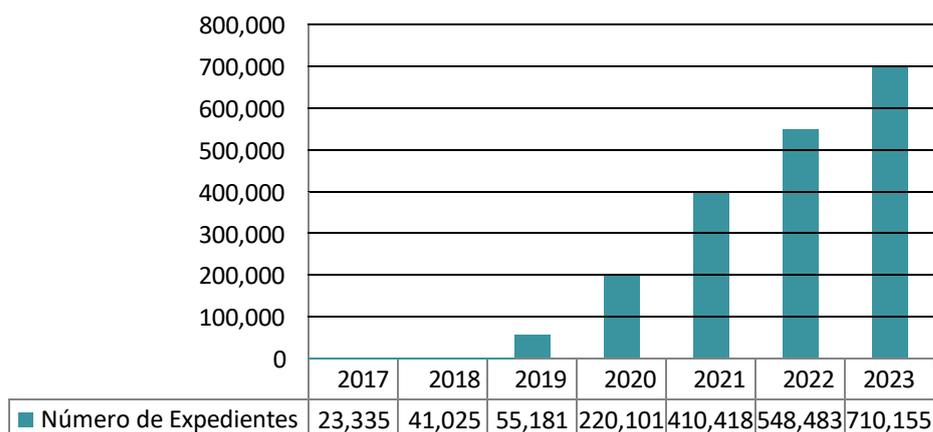
Además de las actuaciones específicas ya reseñadas en materia de Extranjería, los principales indicadores de actividad en este ámbito son los siguientes:



Durante el año 2023 se presentaron ante las Delegaciones del Gobierno un total de **1.178.811 solicitudes** de autorización, un crecimiento del 18% respecto al año anterior. En este último año se han resuelto 1.119.808 expedientes en materia de extranjería, frente a los 1.014.461 que se resolvieron en 2022.

En función del **tipo de autorizaciones**, el mayor porcentaje se refiere a las de **residencia**, con un 31% del total. En segundo lugar, se encuentran las relativas a las autorizaciones de residencia y trabajo con un 19 % (estas autorizaciones han incrementado un 43 % frente al año 2022). Las autorizaciones de estancia suponen un 14 % del total, seguidas de la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano o ciudadana de la Unión Europea, que alcanzan el 13 %. Por último, cerca de un 7 % corresponde a las autorizaciones por reagrupación familiar, mientras que el 16 % restante deriva de otro tipo de autorizaciones.

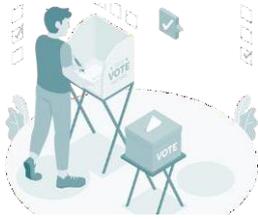
Gracias a la incorporación progresiva de los distintos tipos de autorizaciones en materia de extranjería a la **Sede Electrónica (Plataforma Mercurio)**, en 2023 la presentación de solicitudes electrónicas siguió creciendo progresivamente. Durante este ejercicio, **710.155 expedientes** se presentaron por esa vía. El incremento de la **tramitación electrónica** de las solicitudes de extranjería ha seguido una progresión ascendente en los últimos años:



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 2023 un total de **110.773 solicitudes** de homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros universitarios y no universitarios, de títulos españoles y de equivalencias de títulos españoles, manteniéndose las cifras del 2022 y el aumento del 35 % respecto a 2021.



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 2023:

- 331.652 expedientes sancionadores procedentes de las denuncias impuestas por las FCCSE por acciones sancionables en el marco administrativo. Este dato se mantiene estable en relación con el 2022, por lo que se ha detenido el incremento que, como consecuencia de las sanciones vinculadas al Estado de Alarma, se produjo en 2020.
- 39.187 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.
- 29.890 solicitudes de autorizaciones administrativas, un 4% más que en 2021. Los más representativos son los expedientes de uso de explosivos, pirotecnia y cartuchería (32%), armas (18%) y seguridad privada (18%).
- Además, este año se celebraron dos procesos electorales, las elecciones autonómicas y locales celebradas el 28 de mayo de 2023, y elecciones generales, el 23 de julio.



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 2023 se recibieron y depositaron 203.571 kg de droga en las Unidades de Recepción, Custodia y Destrucción (URCD) de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, lo que representa un 18,6% menos que el año anterior. La cantidad de droga destruida en total a lo largo del 2023 (procedente tanto de sedes policiales como de las URCD de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno) fue de 381.265 Kg, un 36% menos que en el año 2022.

Durante 2023 estos Servicios han realizado un total de 452.279 análisis de droga, un 13% menos que en el año 2022.

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 191.500 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 2023 se abonaron ayudas por un importe global por todas las líneas de ayuda de 9.931.202,26 €, lo que supone un 24,6 %, de lo abonado en el año 2022.

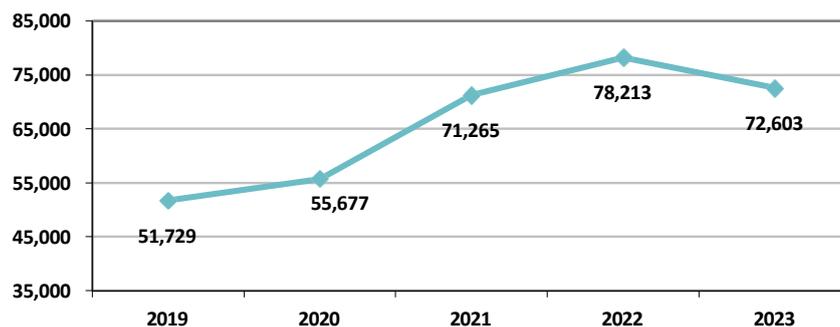
Desde las Delegaciones del Gobierno en 2023 se gestionaron 4.029 expedientes de esta naturaleza.



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 2023, las Unidades de Violencia sobre la Mujer han elaborado más de **72.500 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.



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**, de los cuales se ejecutó más del 86%.



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 2023 se tramitaron 124 solicitudes de acceso a información pública relativas a aspectos de la AGE en el Territorio lo que supone un aumento del 7,83% respecto a 2022.

En cuanto a las Quejas y Sugerencias, en 2023 se han recibido en las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares un total de 1.686 quejas y 94 sugerencias. Las unidades o servicios más afectados por las quejas son, como en años anteriores, las Oficinas de Extranjería, que acumulan el 79,48% del total, y los servicios no integrados en las Delegaciones del Gobierno proporcionados por Otros Organismos, que reciben un 7,53% de las quejas.



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 2023 la actividad de los servicios sanitarios de los Centros de Vacunación Internacional de la AGE ha sido muy elevada. El año 2023 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 84.727 dosis de vacunas en los 29 Centros de Vacunación Internacional, frente a las 78.703 dosis administradas en 2022 y se atendieron a 153.951 viajeros, frente a los 113.603 atendidos en 2022.

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.

Tras dos años de pandemia, en 2023 la actividad ha vuelto a la normalidad gracias a una situación sanitaria favorable que ha permitido poner fin a la intensa tarea de control de viajeros para detección de casos COVID.



Por otra parte, se realiza el control sanitario del tráfico internacional de cadáveres, así como el control higiénico-sanitario de los medios de transporte internacional. Estas actividades han supuesto más de aproximadamente 38.535 actuaciones de estos Servicios Médicos en el año 2023.

Control sanitario de mercancías en frontera

- En 2023 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).

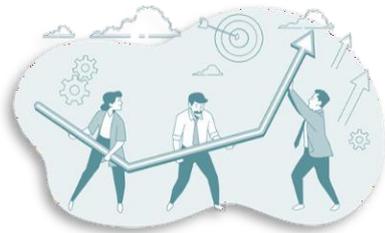
Los Servicios de Inspección de [Sanidad Exterior](#), [Sanidad Animal](#), [Sanidad Vegetal](#) y [Farmacia](#) son los encargados de la inspección sanitaria de mercancías procedentes de terceros países y destinadas a ser introducidas en territorio de la Unión Europea, así como del control sanitario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

En 2023 el conjunto de los Servicios de Inspección Sanitaria en frontera han realizado el control sanitario en [1.001.798 partidas](#) en el tráfico internacional de mercancías, aumentando en un 6% la actividad total respecto al año 2021.

Del total de inspecciones, [273.129](#) corresponden al Servicio de Inspección de Sanidad Exterior, 344.897 al Servicio de Inspección de Sanidad Vegetal, 217.829 al Servicio de Inspección de Sanidad Animal y 165.943 al Servicio de Farmacia.

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.

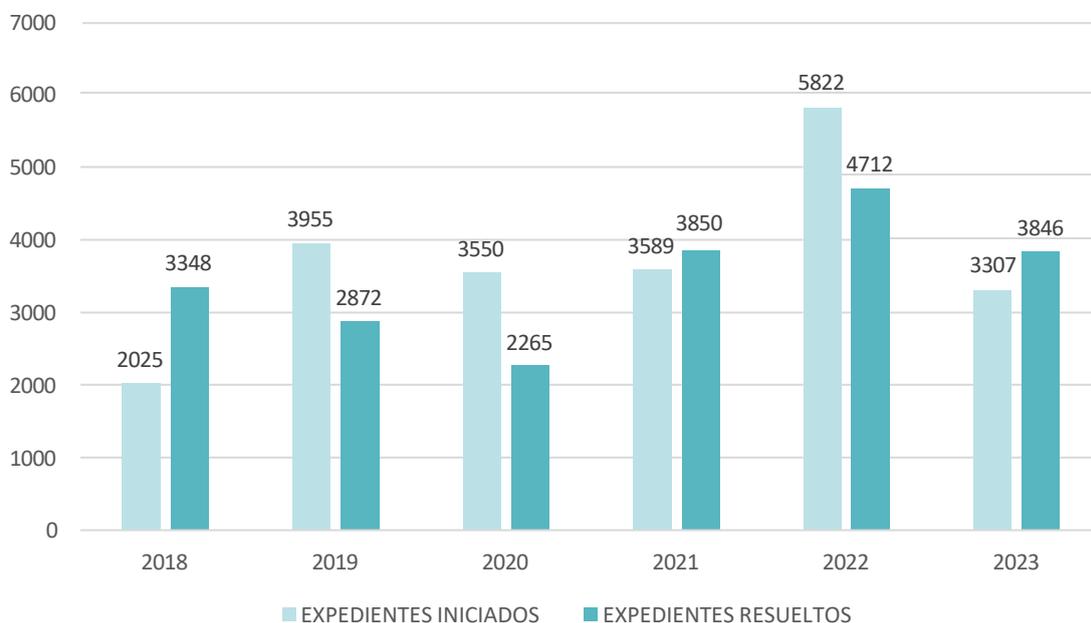


ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL

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 2022, en los Jurados Provinciales de Expropiación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno se han iniciado un total de 3.207 expedientes, y se han resuelto 3.846, lo que ha supuesto una disminución en relación al 2022:



En muchas ocasiones, 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 **6.797 solicitudes de ayudas al transporte de mercancías** se tramitaron a lo largo de **2023** 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 93,2% de las solicitudes** de ayuda.

Instalaciones energéticas, pirotécnia 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 **26 solicitudes** nuevas de autorización de **instalaciones nucleares y radiactivas** y se emitieron 362 boletines de las inspecciones realizadas en las instalaciones existentes, supone un aumento de casi 5 veces más que en 2022. Además, se recibieron **199 solicitudes** nuevas de autorización de **instalaciones de hidrocarburos**.

Destaca sobre todo el número de solicitudes de autorización de **instalaciones eléctricas**, **2.734**, lo que supone un importante incremento respecto a años precedentes (150 en 2020 y 689 en 2022), 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 **1.781** solicitudes de autorización relacionadas con **instalaciones de explosivos, pirotecnia y cartuchería**, se han emitido 65 certificados de idoneidad y se han realizado 176 inspecciones periódicas.

En el caso de las **autorizaciones de espectáculos pirotécnicos**, se han expedido **7.628** autorizaciones, aumentando de nuevo respecto al 2022. Al igual que las **autorizaciones para el suministro de explosivos**, que han aumentado en un 50% con **10.254** en total.

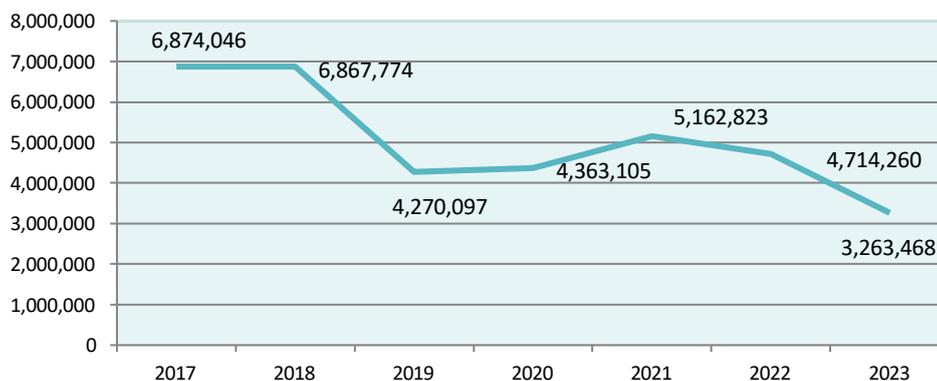


GESTIÓN Y MAYOR EFICIENCIA DE LOS MEDIOS

Gestión de los inmuebles

- En 2023 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 2023 en obras y proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario de Delegaciones y Subdelegaciones fue de **3.263.468,65 €**. 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 **2.648.406,42 €**. Dichas actuaciones se realizaron principalmente en reparación de cubiertas, acabados, paramentos e instalaciones.

Algunas de las actuaciones de rehabilitación integral de las sedes y de mejora de la eficiencia energética de instalaciones y edificios han recibido financiación proveniente de los fondos *Next Generation*, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Es el caso de las obras realizadas en 2022 en la



Subdelegación de Huelva y en la Delegación del Gobierno en Illes Balears, y las que se proyectaron en las sedes de Toledo, Ciudad Real y Guadalajara y que se han acometido en 2023.

A ello se añaden las intervenciones cuya finalidad es la mejora de la accesibilidad y optimización de espacios de atención al ciudadano, entendida en sentido amplio, incluyendo tanto eliminación de barreras arquitectónicas como eliminación de barreras sensoriales.

Recursos Humanos

- En 2023 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 2023 se realizó la [convocatoria de tres concursos de traslados](#) para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que han involucrado a un total de 195 plazas.

Además, durante 2023 se incorporaron [573 funcionarios interinos](#), de los cuales [138](#) mediante el cupo autorizado para sustituciones transitorias de los titulares (8) y por [exceso o acumulación de tareas](#) (130). Los otros [435](#) 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 60 puestos, de los cuales 50 se adjudicaron y 10 se declararon desiertos.