



Informe 2020 actuaciones de la Administración General del Estado en el Territorio

## Las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno atendieron en un año 2,3 millones de consultas de ciudadanos

- El último año, las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno recibieron 243.986 kilos de droga, tramitaron 7.360 expedientes por situaciones catastróficas, realizaron seguimiento de 55.677 casos por violencia de género y atendieron 2.125 incidencias sanitarias en frontera

Madrid, 17 de diciembre de 2021.- El Consejo de Ministros ha recibido hoy el “Informe sobre el funcionamiento de los servicios de la Administración General del Estado en el territorio” correspondiente a 2020, dando así cumplimiento a la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El informe recoge una visión global sobre el funcionamiento de los servicios integrados que se prestan a los ciudadanos desde las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, incluyendo como novedad, sobre informes anteriores, las actuaciones para dar respuesta a la pandemia de la Covid-19 y continuar ofreciendo a la ciudadanía un servicio cercano y de calidad, ya que las Delegaciones del Gobierno permanecieron siempre abiertas y garantizaron la atención a la ciudadanía.

Según este informe, en un año, las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno atendieron casi 2,3 millones de consultas de ciudadanos, recibieron casi 244.000 kilos de droga, tramitaron 7.360 expedientes por catástrofes, realizaron el seguimiento de 55.677 casos por violencia de género o atendieron 2.125 incidencias sanitarias en la frontera.

Son algunos de los datos destacados del informe, que se desglosa en cinco áreas temáticas:

**1.- Atención a los ciudadanos.** A lo largo de 2020 se atendieron 2.299.742 consultas, dato que consolida un año más a las Oficinas de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como un centro de referencia y de atención de calidad entre los ciudadanos. La mayor parte de las consultas, un 38,25%, están relacionadas con Extranjería, con un ascenso importante de la vía electrónica.

Una vez superada la primera fase de la pandemia, se habilitó el servicio de Cita Previa registrándose importantes resultados: Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (271.920 citas), Alta Inspección de Educación (53.113 citas), Sanidad y Agricultura (1.092 citas), Trabajo e Inmigración (4.591 citas), y Derechos ciudadanos (632 citas).

## **2.- Control sanitario en fronteras y otras actuaciones relacionadas.**

Durante el año 2020 los Servicios Médicos de las Áreas de Sanidad y Política Social han atendido 2.125 incidencias sanitarias en frontera, 1.405 asociadas al COVID-19 y de las cuales 610 han sido realizadas fuera del horario habitual o en días festivos. Estos datos suponen un aumento del 80% de actividad respecto al año anterior.

Asimismo, han realizado un total de 14.800 actuaciones en los ámbitos de control sanitario del tráfico internacional de cadáveres, de la importación y exportación de muestras biológicas, así como de control higiénico-sanitario de los medios de transporte internacional. Esto ha supuesto un aumento del 100% respecto al número de certificados y controles realizados en 2019.

Los Servicios de Inspección Sanitaria en frontera han realizado en 2020 el control sanitario y fitosanitario en 763.479 partidas en el tráfico internacional de mercancías, por lo que la actividad se ha mantenido en niveles de 2019, garantizando así el abastecimiento de productos básicos incluso durante la vigencia del estado de alarma.

## **3.- Protección ciudadana y derechos ciudadanos.**

Se celebraron **dos procesos electorales** en cuya organización han participado las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno: las elecciones al Parlamento del País Vasco y las elecciones al Parlamento de Galicia, ambas el 12 de julio de 2020.

Se recibieron 243.986 kilos de **droga** en los depósitos de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, un 20% menos que en 2019. La cantidad de droga destruida ha sido de 207.322 kilos, una media mensual de 17.277 kilos.

En el ámbito de **Protección Civil**, las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno han instruido expedientes de concesión de subvenciones derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica. En 2020 se gestionaron 7.360 expedientes de concesión de subvenciones de esta materia. De ese conjunto de expedientes tramitados, 1.453 resultaron en la concesión de la ayuda, con un importe global de 13.017.328,25 de euros, y, de ellas, el 88% fueron resueltas por Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

En 2020, las **Unidades de Violencia sobre la Mujer** han participado en la celebración de un total de 3.089 reuniones de carácter institucional y en materia de sensibilización, dato que supone más del doble de las registradas en 2019. Respecto a los informes elaborados, en 2020 se han registrado 5.492, de nuevo más del doble de los consignados el año anterior, y un total de fichas de seguimiento de los casos de violencia de género de 55.677, que representa un incremento del 7,6 %.

El 25 de septiembre de 2020 el Ministerio de Igualdad y el Ministerio de Política Territorial y Función Pública firmaron un acuerdo para el refuerzo de las tareas desempeñadas por las Unidades de Coordinación y las Unidades de Violencia sobre la Mujer en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y en las Direcciones Insulares en la lucha contra todas las formas de violencia de género, que contempla el impulso de funciones de formación , sensibilización y prevención en estas unidades, dando continuidad a los acuerdos de los dos años anteriores

En cuanto a las **Quejas y Sugerencias**, en 2020 han recibido las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares un total de 1.152 quejas y 52 sugerencias, cifra que se traduce, por primera vez desde el año 2014, en un descenso en el número de quejas, rompiendo así con la tendencia de crecimiento ininterrumpido. La mayoría de ellas se distribuyen entre el 53,73% que se produjeron en las Oficinas de Extranjería, el 29,77% en los servicios no integrados, o el 7,47% en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y Registro.

Las **Altas Inspecciones de Educación** han tramitado durante 2020 un total de 85.968 solicitudes de homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros universitarios y no universitarios, de títulos españoles y de equivalencias de títulos españoles, un 32,44% menos que en 2019, cuando se tramitaron 127.245 solicitudes.

En las catorce Delegaciones y Subdelegaciones de aquellas provincias donde no existe Gerencia Territorial de Justicia se han resuelto en 2020 un total de 49.694 expedientes de **asistencia jurídica gratuita**, un derecho que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos que acrediten insuficiencia de recursos. Esta cifra representa un 12% menos de solicitudes que en el 2019.

#### **4.- Economía y desarrollo social.**

La puesta en marcha de un plan de choque para el pago del justiprecio y la aceleración del pago de intereses de demora de los **Jurados Provinciales de Expropiación**, ha propiciado desde el año 2012 hasta la actualidad una

reducción próxima al 90% en el número de expedientes de fijación de justiprecio atrasados. De esta forma, de los 23.335 expedientes sin resolver acumulados en 2012, se ha pasado a 3.434 a 31 de diciembre de 2020.

Las Delegaciones del Gobierno en Illes Balears y Canarias han tramitado en las Áreas de Fomento 6.493 solicitudes de **ayudas al transporte de mercancías para Canarias e Islas Baleares**. En el 2020 ha sido la Delegación del Gobierno en Canarias la que ha presentado cerca del 94% de las solicitudes de ayuda. Este sistema de compensaciones 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 UE y de los estados firmantes del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

### **5.- Gestión y mayor eficiencia de los medios.**

La inversión realizada en el año 2020 en obras y **proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario** de Delegaciones y Subdelegaciones ha sido de 4.363.104,90 euros. El Plan de Obras se basa en cuatro ejes de actuación, priorizando de forma significativa: la seguridad, la optimización de espacios, la rehabilitación integral, la eficiencia energética y la accesibilidad; sin olvidar la restauración del patrimonio de bienes muebles e inmuebles.

Asimismo se ha ido **renovando el parque móvil con vehículos híbridos** y se han tomado diversas medidas para reforzar el personal en aquellas áreas con mayores necesidades para mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Por último, el informe reúne información sobre los **servicios no integrados** en las Delegaciones del Gobierno (servicios que dependen directamente de sus respectivos Ministerios), con una breve descripción de su organización y datos relativos a su funcionamiento en 2020. Se trata, entre otros, de los servicios prestados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal, las Gerencias Territoriales de Justicia, las Demarcaciones de Carreteras, las Confederaciones Hidrográficas, las Delegaciones de Economía y Hacienda, las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones o las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio.