



Consejo de Ministros

Informe sobre el funcionamiento de los servicios de la Administración Periférica 2017

Madrid, 7 de septiembre de 2018.- El Consejo de Ministros ha aprobado el informe sobre el funcionamiento de los servicios de la Administración Periférica del Estado en 2017. El Informe, elaborado en cumplimiento de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge las principales actuaciones de gestión impulsadas para la prestación de los servicios a los ciudadanos por las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, en las áreas de Salud Pública y Protección Ciudadana, Atención a los Ciudadanos, Economía y Desarrollo Social y Gestión y Mayor Eficiencia de los Medios

1.- SALUD PÚBLICA Y PROTECCIÓN CIUDADANA

- **PUESTOS DE INSPECCIÓN FRONTERIZOS Y OTRAS INSTALACIONES FRONTERIZAS DE CONTROL SANITARIO DE MERCANCÍAS:** En 2017 han realizado el **control sanitario en 669.587 partidas** en el tráfico internacional de mercancías, un 11,3% más que en 2016. En el periodo **2015-2017 el incremento total ha sido del 24,1%**, un incremento espectacular de la actividad.
- **SERVICIOS DE FARMACIA:** En 2017 se han **recepionado 304.068 Kg. de droga** en los depósitos de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, un 36% más que el año pasado, siendo uno de los años en que más droga se ha recepionado. La cantidad de **droga destruida ha sido de 310.277 Kg**, la mayor de la serie histórica de 2013-2017 y un 53% más que en 2016.
- **CENTROS DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL (CVI) Y OTRAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS:** En 2017 se han administrado **86.243 vacunas en los 29 CVI** y se ha atendido a **139.416 viajeros**. Ambos datos son los más elevados de la serie histórica 2013-2017: en este **periodo 2013-2017 se han incrementado en cerca de un 23% las vacunas administradas** y en un **29,3% los viajeros atendidos**

En 2017 los servicios médicos de Sanidad Exterior han atendido **767 incidencias sanitarias en frontera**.

Los Servicios Médicos de las Áreas de Sanidad y Política Social han realizado un total de **7.356 actuaciones de control sanitario** del tráfico internacional de cadáveres y de muestras biológicas, así como de control higiénico-sanitario de los medios de transporte internacional.

- **PROTECCIÓN CIVIL:** Se han activado **16.867 protocolos de actuación por emergencias** y se han gestionado **414.827 alertas y seguimientos de otras incidencias**, lo que supone un incremento de cerca del 14% en comparación con el año 2016. De estas alertas, 217.118 lo han sido de emergencias por fenómenos meteorológicos adversos.

Además, las Delegaciones del Gobierno son pieza fundamental en la gestión de **la Operación Paso del Estrecho (OPE)**, que facilita el cruce por el Estrecho de Gibraltar a un gran número de extranjeros procedentes de diferentes puntos de Europa. La OPE 2017 ha supuesto **un nuevo récord en el número de pasajeros (3.000.082)** y de vehículos embarcados (695.604).

- **VIOLENCIA DE GÉNERO:** Las actuaciones de las **Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer han seguido una tendencia creciente**, con un total de 60.168 fichas de seguimiento de casos de mayor riesgo y especial vulnerabilidad en 2017, frente a las 51.205 del 2016. Además, han incorporado en su ámbito de actuación otras formas de violencia contra la mujer, en particular, la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual.

2.- ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

- **EXTRANJERÍA:** En 2017, se han presentado en las Oficinas de Extranjería 684.580 solicitudes de autorizaciones, es decir, un 2,2% más que en 2016, al tiempo que se han **resuelto 695.789 expedientes, un 7% más que el año anterior.**

Hay una mayor demanda de solicitudes iniciales, representando éstas el 59% del total, frente al 24% de larga duración y el 17% de renovaciones.

Por continente de origen, prácticamente la mitad de las solicitudes están referidas a ciudadanos procedentes de América (47%), especialmente de Colombia y Estados Unidos con un 12% y 10% cada uno. Respecto a África (26%), destaca Marruecos, con una proporción del 64%. En Europa (10%) cabe destacar a Rusia, con un porcentaje del 30%, seguido de Ucrania con un 19% y Rumanía con un 16%.

- **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** En 2017 **las Oficinas de Información han atendido 6.531.062 consultas**, un 5,01% más que en 2016, consolidando a las Oficinas de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como un centro de referencia y de atención de calidad entre los ciudadanos.

Estas Oficinas son **pioneras en la utilización de nuevas tecnologías en la AGE** y realizan una importante labor de información a la ciudadanía en este ámbito. En relación con el registro de documentos estas Oficinas en 2017 **registraron de entrada 3.438.801 documentos**, llegándose al objetivo del **92% de digitalización.**

En 2017, han emitido **40.498 certificados digitales**, un 86% más que en 2016. También han tramitado **24.563 certificados de identificación digital @Clave**, un salto cualitativo del 114,24% en comparación con 2016.

La **encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Información** muestra una valoración media global de 4,21 puntos sobre 5, una valoración alta por parte de los ciudadanos encuestados con una ligera mejoría de 3 décimas respecto de 2016.

- **ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:** El uso e implantación de la Administración electrónica se ha seguido consolidando en las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno. Cada vez se realizan más trámites por medios exclusivamente electrónicos y existe un mayor uso general de los servicios electrónicos por el ciudadano en la tramitación de sus procedimientos.

Muestra de ello es el impulso dado en la utilización de la firma electrónica en las Delegaciones del Gobierno, donde se alcanzaron durante el pasado año **2.009.873 de firmas electrónicas**.

También se ha potenciado la sede electrónica dotándola de nuevos procedimientos y mejorando los ya existentes. Estas mejoras han supuesto que el número de expedientes tramitados desde la sede electrónica haya aumentado entre 2016 y 2017 desde 16.141 hasta 48.527 en los trámites relativos a autorizaciones administrativas, transportes y renovación de autorizaciones de extranjería. **El incremento total en cuanto a la presentación de solicitudes por medios electrónicos entre 2016 y 2017 ha sido del 300%.**

- **OTROS SERVICIOS:** Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno son órganos multi-trámite que prestan un gran número de servicios relacionados con diversas áreas de actuación:

Las solicitudes tramitadas derivadas de la **gestión del contingente** se cifran en 9.230, con un gran aumento frente a 2016, en que se presentaron 1.636 solicitudes.

Asimismo se han tramitado 14.697 expedientes de **certificados y ayudas de emigrantes retornados**, un 15,4% más que en 2016, y 465 **reclamaciones de salarios de tramitación** en juicios por despido y cuotas a la Seguridad Social.

45.396 expedientes de asistencia jurídica gratuita que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos sin recursos. **29.753 manifestaciones y reuniones** con un incremento del 3,8% frente a 2016.

257.443 expedientes sancionadores procedentes de las denuncias impuestas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ante la observancia de acciones sancionables en el marco administrativo. **pendientes de autorizaciones administrativas.**

3.- ECONOMÍA Y DESARROLLO SOCIAL

Las Delegaciones del Gobierno en las Islas Baleares y Canarias han tramitado en las Áreas de Fomento 6.919 solicitudes de **ayudas al transporte de mercancías para Canarias e Islas Baleares**. En el 2017 ha sido la Delegación del Gobierno en Canarias la que ha presentado más del 90% de las solicitudes de ayuda.

Las Delegaciones del Gobierno participan en el **Proyecto de Ventanilla Única Aduanera** liderado por el Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Tras la realización de las pruebas piloto en los puertos de Barcelona, Vigo, Tenerife, Algeciras, Valencia y Bilbao, fase que terminó en septiembre de 2017, la VUA está ya operativa para importación en todas las aduanas.

Las Altas Inspecciones de Educación durante 2017 han tramitado **90.908 solicitudes de homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros** universitarios y no universitarios, de títulos españoles y de equivalencias de títulos españoles **umentando un 4,66%** respecto a 2016, en que se tramitaron 86.857.

4.- OTROS SERVICIOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO

Se incluye también en el informe la organización, funciones y actividad del resto de servicios de la Administración General del Estado en el territorio, que dependen directamente de sus respectivos Ministerios, aunque colaboran con los Delegados y Subdelegados del Gobierno con el fin de facilitar a estos el cumplimiento de su función directiva a nivel territorial.

Se trata de servicios entre los que se encuentran, entre otros, 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 o las Delegaciones de Economía y Hacienda.

Con ello, en cumplimiento de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se pretende recoger en un único documento la imagen global de la Administración Periférica del Estado.