



A administración dixital na Xunta de Galicia

Principais indicadores

Edición 2024



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2024

Este documento distribúese baixo licencia Creative Commons Atribución

Compartir baixo a licencia 4.0 Internacional (CC BY-SA 4.0)

Dispoñible en: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.gl>

A administración dixital na Xunta de Galicia Principais indicadores

Ano 2024

Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización
de Galicia (OSIMGA)

Xunta de Galicia

Consellería de Facenda e Administración Pública

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)
Santiago de Compostela

2024

ÍNDICE DE CONTIDOS

Introdución	4
1. Presentación electrónica	8
1.1. Oferta	11
1.2. Demanda	14
1.3. Xestións electrónicas: o funcionamento da administración	19
2. Presenza web e redes sociais	24
3. Open data	28
4. Uso da administración electrónica	32
Conclusións	35
Índice de figuras	38

Introducción



A administración electrónica, dixital ou eAdministración é o conxunto de solucións que permite á cidadanía e ás empresas poder relacionarse coas administracións públicas a través de medios electrónicos, aproveitando as canles e ferramentas dixitais. Achega vantaxes para ambos, reducindo custes, facilitando o acceso aos trámites e aforrando tempo e recursos públicos. Se vai coordinada coa mellora da capacitación e os medios electrónicos da poboación, tamén fai que o acceso aos servizos da Administración sexa máis directo, barato e universal.

A administración dixital en Galicia está cada día máis madura, e as súas posibilidades xa se deixan ver en todos os servizos. Tamén se pode acceder dende calquera dispositivo, de forma máis áxil e segura ao achegar métodos de identificación dos usuarios máis sofisticados. Créanse mecanismos que reducen a documentación que se debe achegar e os servizos son máis interactivos.

O desenvolvemento da administración electrónica nas administracións públicas marcou un fito en 2016 coa entrada en vigor da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, do réxime xurídico do sector público. Estas normas consolidan as anteriores Lei 30/1992, do 27 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, e a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

No ano 2019 entrou en vigor a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, que completa o marco normativo galego para o desenvolvemento no contexto dixital dos principios vinculados á racionalización administrativa e dos recursos públicos, a garantía da calidade dos servizos públicos e o dereito á boa administración, así como a transparencia e o bo goberno. Senta as bases para consolidar unha administración dixital galega, máis accesible e proactiva, para universalizar o uso e acceso da cidadanía aos servizos públicos dixitais. Para iso aborda catro ámbitos imprescindibles para o desenvolvemento dunha administración dixital:

- Os instrumentos necesarios para o desenvolvemento da administración electrónica.
- A necesaria capacitación para acadar unha cidadanía dixital.
- As infraestruturas e os sistemas para o funcionamento dixital do sector público autonómico,
- Os instrumentos de coordinación, colaboración, cooperación e seguimento para conseguir unha implantación efectiva da administración dixital.

Durante o 2021 entra en vixencia o plan, Estratexia Galicia Dixital 2030 (EGD2030) que inclúe, como primeiro eixo estratéxico o *Goberno e Administración Intelixente*, que define así:

Consolidando un goberno dixital, máis eficaz e eficiente que ofrezca máis e mellores servizos, baseándose na xeración de valor mediante a xestión intelixente dos datos, que responda ás necesidades e expectativas da cidadanía, facilitando a participación da mesma e, de forma proactiva, informando e comunicando as súas decisións e actuacións baixo un enfoque centrado na cidadanía.

Os avances acadados nos últimos anos permitiron ao Goberno galego contar con todas as pezas necesarias para avanzar cara a unha Administración sen papeis, como é o caso das notificacións electrónicas, a plataforma de interoperabilidade Pasaxe! ou o Arquivo Electrónico Administrativo que actúa como nodo central de custodia de toda a información que xera a Administración autonómica.

A Estratexia Galicia Dixital 2030 constitúese dende o ano 2021 como a nova folla de ruta da Galicia dixital e identifica, no marco do Eixe Estratéxico “Goberno e Administración Intelixente”, o impulso *dunha Administración dixital das persoas*, que presenta como obxectivos:

- *Configurar un modelo de atención á cidadanía 360°.*
- *Conformar a Xunta no móbil.*
- *Propiciar unha Administración áxil e sen papel.*

Estes obxectivos concrétanse coa aprobación en 2022 do “III Plan de Administración e GobernoDixital. 2025”, que establece as liñas de traballo que se van a levar a cabo para consolidar a capacidade da administración pública de desenvolver a súa actividade e os servizos cara a cidadanía nunha contorna plenamente dixital, máis eficaz e eficiente para a resolución dos novos desafíos, que ofrezca máis e mellores servizos, abordando o seu funcionamento baixo un enfoque centrado na cidadanía. E apoiándose en dous elementos diferenciais con respecto a etapas anteriores:

- A orientación cara unha xestión baseada no dato de calidade e seguro. A xestión intelixente dos datos impulsará a evolución e mellora dos servizos públicos dixitais permitindo: avanzar na análise avanzada de datos para a identificación, a avaliación de políticas públicas; o desenvolvemento de servizos proactivos e personalizados para a cidadanía. Sempre con especial atención na protección de datos. Como liña relevante destácase o desenvolvemento do nodo de información cidadá, que permitirá a cada persoa o acceso a información que a administración dispón del, e o acceso a servizos personalizados.
- A utilización de tecnoloxías innovadoras vinculadas á intelixencia artificial, automatización, servizos en cloud, analítica avanzada, e outras oportunidades, que permitirán a transformación dixital para a prestación duns servizos públicos avanzados coa visión da próxima década, e centrados nas necesidades reais da cidadanía e a empresa. Destacan neste ámbito a posta en marcha da plataforma de automatización intelixente de procesos da Xunta de Galicia, os Servizos de asistencia virtual ou acompañamento intelixente ao cidadá e aos profesionais na relación coa administración.

Na execución deste Plan destacan en 2023 a posta en marcha de iniciativas relevantes para acadar os obxectivos establecidos:

- A posta en marcha **da canle de servizos en mobilidade XuntaEu**, que permite o acceso desde dispositivos móbiles aos principais servizos de relación dixital coa administración.
- A posta en marcha da **canle dixital do emprego público FIDES**, que está a incorporar a xestión dixital dos procesos para a relación co persoal empregado público e para a relación coas persoas que optan ao emprego público.
- A **posta en marcha da Plataforma de Automatización Intelixente de Procesos (RPA) da Xunta de Galicia**, permite a posta en marcha de sistemas automatizados que axilicen a realización de tarefas repetitivas.

- O convenio entre a Consellería de Facenda e Administración Pública, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, e a Universidade de Santiago de Compostela para a experimentación de tecnoloxías intelixentes na avaliación da eficiencia dos procedementos administrativos.
- A consolidación da canle para a tramitación de queixas, suxestións ou peticións de información, presentadas a través da sede electrónica ou doutras canles, como un dos instrumentos fundamentais para coñecer a **valoración dos servizos públicos, e poder abordar accións de mellora**.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), como organismo autonómico encargado da xestión das tecnoloxías da información e as comunicacións na administración autonómica, ten entre as súas misións servir de instrumento estratéxico para impulsar a modernización da Xunta de Galicia, empregando as TIC para incrementar a comunicación Administración-sociedade.

A Amtega actualiza neste informe a situación da e-Administración en Galicia ata a data do 31 de decembro de 2023, ademais dos datos evolutivos correspondente aos derradeiros cinco anos. Os datos amosados refírense aos principais indicadores tanto da oferta –procedementos dispoñibles na sede electrónica- como da demanda dos mesmos –o uso que os diferentes colectivos usuarios fan dos diferentes recursos dispoñibles.



I. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

- ☑ 2.130 procedimientos pudieron iniciarse de xeito electrónico en 2023, 161 procedimientos máis que o ano anterior, un crecemento do 8,2%
- ☑ Destes procedimientos, 1.455 estaban dirixidos aos cidadáns.



1. Presentación electrónica



A sede electrónica da Xunta de Galicia é o enderezo electrónico desde o cal a cidadanía pode acceder, en condicións seguras, á información e servizos electrónicos que o goberno galego pon á súa disposición. A sede electrónica da Xunta Galicia regúlase na Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia. A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) é a responsable dos contidos e dos servizos comúns, da xestión tecnolóxica e da continuidade, a accesibilidade e a seguridade desta sede electrónica.

Dentro da sede electrónica, a Carpeta cidadá da Xunta de Galicia é o conxunto estruturado de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas de cada persoa interesada, xerada nas súas relacións administrativas ordinarias co sector público autonómico de Galicia. A través do seu espazo persoal "A miña sede" pode acceder á información da súa Carpeta cidadá.

A carpeta cidadán ten como finalidades:

- Facilitar o acceso ao estado de tramitación dos expedientes administrativos, simplificando as relacións administrativas e promovendo a prestación de servizos personalizados.
- Facilitar o acceso por parte dos cidadáns e das cidadás á información, tanto de carácter persoal como administrativo, que respecto deles e delas estea dispoñible no sector público autonómico, de xeito ordenado e sinxelo.
- Dispoñer de información actualizada, de calidade e de contacto coa cidadanía para utilizala de xeito preferente nas relacións con ela, e recoller informacións doutras circunstancias persoais facilitadas polos cidadáns e as cidadás.
- Elaborar actividades estatísticas orientadas a satisfacer as necesidades das persoas usuarias, a avaliación das políticas públicas e a toma de decisións, con suxeición ás exixencias derivadas da normativa en materia de protección de datos de carácter persoal.
- Garantir que os cidadáns e as cidadás faciliten a mesma información unha soa vez.

A Sede Electrónica da Xunta de Galicia, que comezou a funcionar no ano 2011, é unha canle fundamental na implantación da administración electrónica da Xunta de Galicia como punto común de referencia para a oferta de servizos electrónicos. O elevado incremento no uso do sistema e a necesidade de incorporar novas funcionalidades para a cidadanía establece a necesidade de garantir unha liña de mellora continua tanto funcional como tecnolóxica, para avanzar cara a unha oferta de servizos avanzados e segmentados e poñer énfase na calidade dos servizos ofertados.

En liña cos obxectivos do "Plan de Administración e Goberno Dixitais. 2025" ampliáanse as capacidades de servizos xa existentes na relación coa cidadanía:

A administración dixital na Xunta de Galicia. 2024

- Ampliase o alcance de Chave365 para a acreditación de persoas non residentes, coa finalidade de facilitar as súas posibilidades de acceso aos servizos dixitais.
- Incorporase o trámite de pago electrónico das taxas nos procedementos administrativos que se presentan a través da Sede Electrónica da Xunta de Galicia. Simplifícase así a tramitación completa dunha presentación electrónica.

A finais de 2023 hai un total 1.511.441 usuarios activos no sistema Chave365, fronte aos 1.478.301 usuarios activos de finais de 2022.

🏠 / Trámites ▾ / Guía de procedementos e servizos ▾ ↶ Volver

☰ Guía de procedementos e servizos

🔍 Mostrar filtros ▾

Tipo de procedemento	Perfil da persoa solicitante
Seleccione	Seleccione
Departamento	Materia
Seleccione	Seleccione
Prazo de iniciación:	
Desde	Ata
En prazo:	
☐	
Limpar 🔍 Buscar	

A Sede Electrónica permite interactuar cos órganos da Administración Xeral da Xunta de Galicia a través de medios electrónicos, co que o usuario realiza as súas xestións en calquera momento e lugar. En canto á demanda dos servizos ofrecidos, pódense salientar algunhas cifras significativas:

SEDE ELECTRÓNICA XUNTA DE GALICIA

[Trámites](#) [A sede](#) [Para quen?](#) [Axuda](#) [A miña sede](#)

Se é a primeira vez que utiliza algúns dos servizos da sede ou non ten tempo que o faise e non ten nada que pasar, poden serlle de utilidade as seguintes propostas:

 Presentar unha solicitude Orientámolo/a, paso a paso, para presentar unha solicitude no rexistro electrónico	 Consultar e xestionar os meus expedientes Todos os seus expedientes, presentacións e borradores en "A miña sede"
 Consultar notificacións electrónicas Acceda ás súas notificacións electrónicas en todo momento ou lugar	 Obter Chave365 Acceda a "A miña sede" da forma máis sinxela, sen certificados nin DNI electrónico
 Verificar un documento CVE: código único para verificar a integridade e autenticidade dun documento asinado dixitalmente	 Presentar unha suxestión ou queixa Desde o Sistema integrado de atención á cidadanía, facilitámoslle a presentación das súas suxestións ou queixas
 Presentar documentación de gran tamaño Consulte como proceder cos documentos de gran tamaño e en distintos formatos	 Responder a un requirimento de emenda Consulte como responder a un requirimento de emenda de documentación
 Achegar documentación xustificativa Colleza como achegar documentación xustificativa a un expediente en curso	 Verificar a pegada dixital dos documentos presentados Consulte como pode comprobar a pegada dixital dos documentos que presentou no Rexistro electrónico da Xunta de Galicia
 Verificar o recibo de presentación no Rexistro electrónico	 Realizar un cambio de representante para un procedemento xa presentado

O incremento da actividade nesta canle electrónica queda reflectida nos indicadores de uso correspondentes ao 2023:

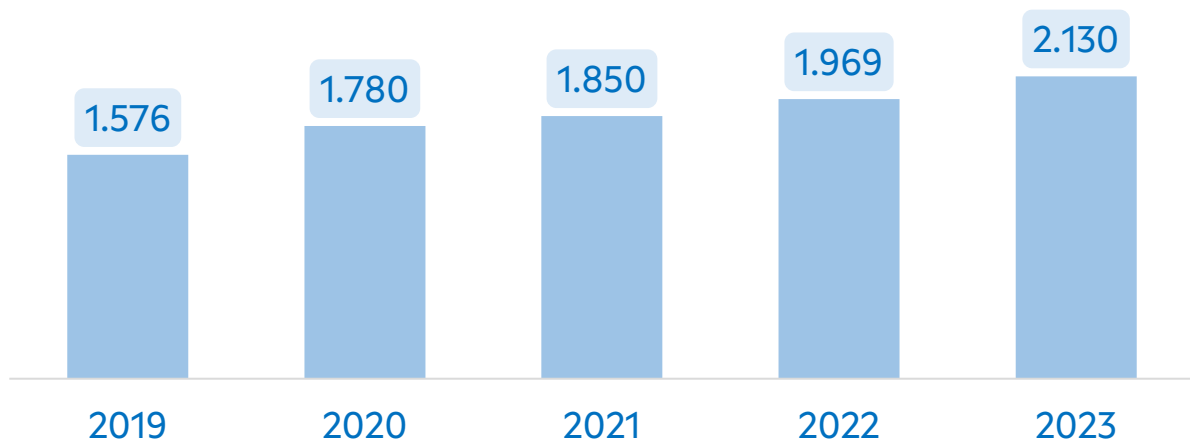
- A finais do 2023, o 100% dos procedementos dirixidos a empresas, cidadáns, entidades locais e entidades sen ánimo de lucro, incluídos na guía de procedementos e servizos, contaban con presentación electrónica habilitada.

A administración dixital na Xunta de Galicia. 2024

- O impulso na oferta de servizos tivo tamén a súa contrapartida no lado da demanda. Ao longo do 2023 iniciáronse 1.469.297 expedientes electronicamente a través da sede, o que supón un incremento de máis do 8,3% sobre os realizados no 2022.
- Máis de 447.757 persoas interesadas distintas (físicas ou xurídicas) utilizaron a sede electrónica para a presentación de solicitudes, escritos ou comunicacións. Así, afóndase na consolidación da sede electrónica como canle de acceso de referencia aos servizos públicos dixitais.
- Durante 2023 houbo 4.509.478 accesos á carpeta cidadá.

No ano 2023 houbo 2.130 procedementos que puideron iniciarse de xeito electrónico, na sede electrónica, 161 procedementos máis que o ano anterior.

Figura 1. Gráfico. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico



1.1. Oferta

O 100 % dos procedementos destinados a cidadáns, empresas entidades sen ánimo de lucro e entidades locais xa se poden presentar de xeito electrónico.

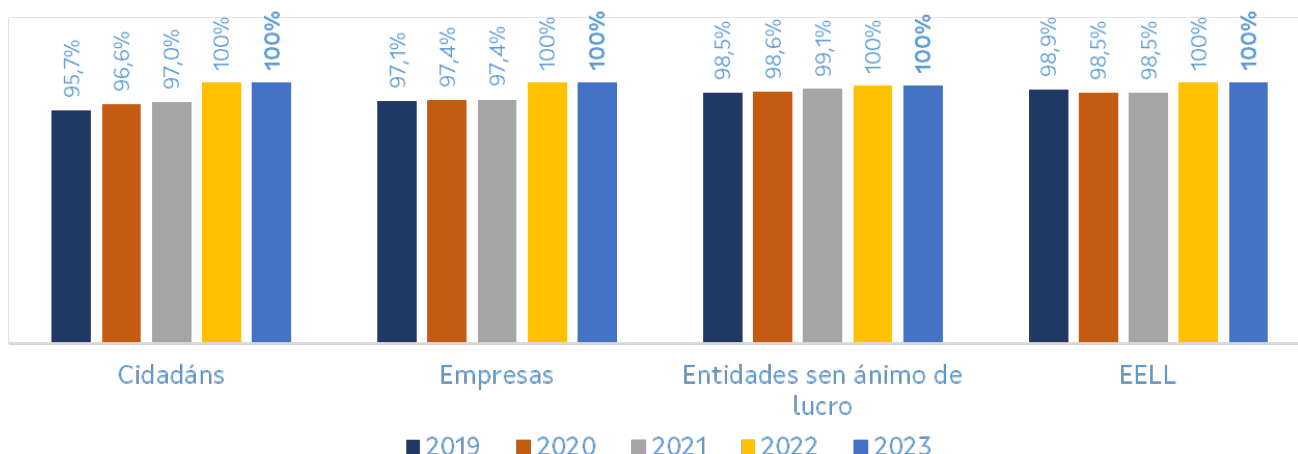
O 99,5% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

A Sede Electrónica é unha peza fundamental na implantación da administración electrónica da Xunta de Galicia como punto común de referencia para a oferta de servizos electrónicos a cidadáns, empresas e outras entidades. É a canle de acceso ás tramitacións, a principal vía de comunicación coa administración electrónica.



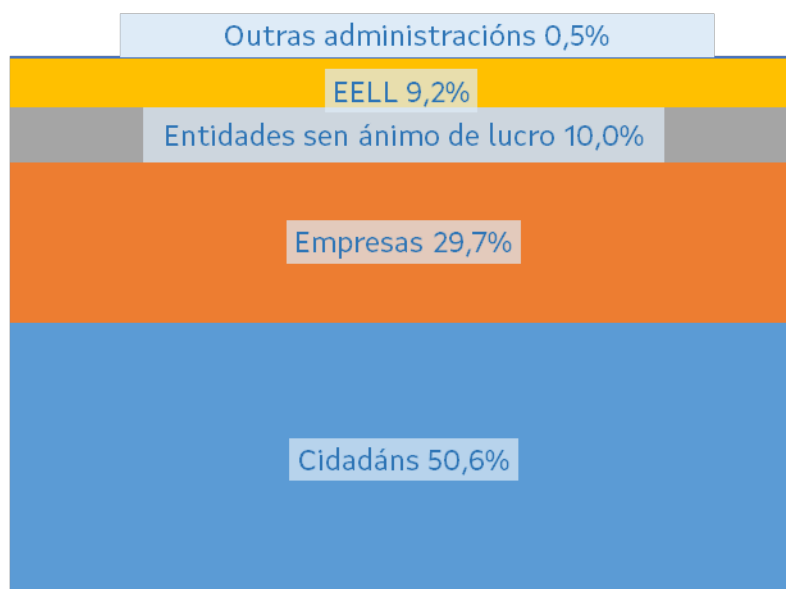
En 2023, a dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital acada por segunda vez o 100% nos dirixidos a cidadáns, empresas, entidades sen ánimo de lucro e entidades locais. Isto fará que en futuras edicións deste informe, incluíranse novos indicadores para medir a calidade destes servizos, chegados ao límite máximo na cantidade.

Figura 2. Gráfico. Porcentaxe de procedementos con presentación electrónica por destinatarios.



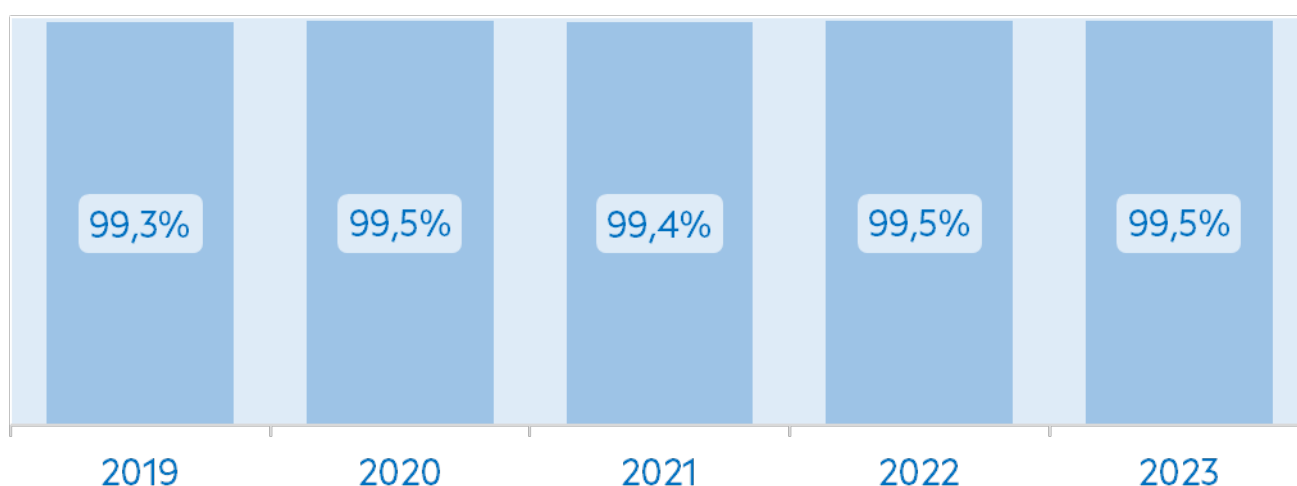
Un ano mais, a maior oferta de procedementos que poden iniciarse electronicamente diríxese ás necesidades da cidadanía (50,6%) e ás empresas (29,7%). A maior distancia sitúase a oferta de procedementos destinados a entidades sen ánimo de lucro (10,0%) e os e-procedementos para as entidades locais (9,2%).

Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil



A práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións estiveron dispoñibles de xeito electrónico no ano 2023, co 99,5% do total. Isto supón que 846 axudas ou subvencións pódense solicitar a través da Sede Electrónica.

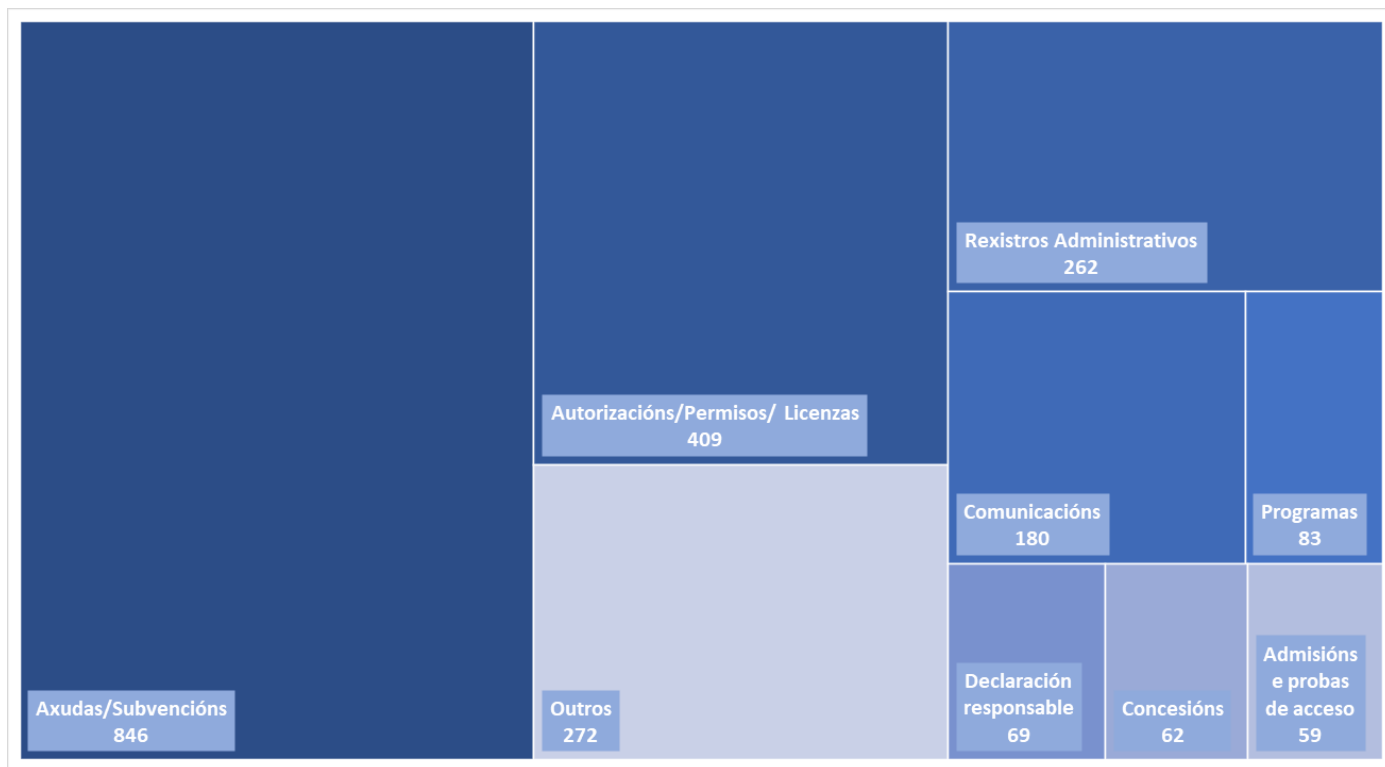
Figura 4. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.



Os datos do 2023 seguen consolidando a administración electrónica como unha ferramenta vital dentro de Administración pública galega coa finalidade de simplificar os trámites, reducindo a carga

administrativa, os custes e, sobre todo, mellorando a eficiencia na atención aos usuarios. A continuación o detalle por tipoloxía de procedementos dispoñibles.

Figura 5. Gráfico. Número de procedementos dispoñibles na administración electrónica, por tipoloxía.



1.2. Demanda

O número de expedientes iniciados na sede electrónica aumentou un 8,3% no último ano ata 1.469.297.

A sede da Xunta recibiu máis de 8,2 millóns de visitas.

O número total de usuarios activos en Chave365 ascende a 1.511.441.

A porcentaxe de entradas electrónicas no sistema de rexistro, respecto ao total, xa acadou o 86,8%

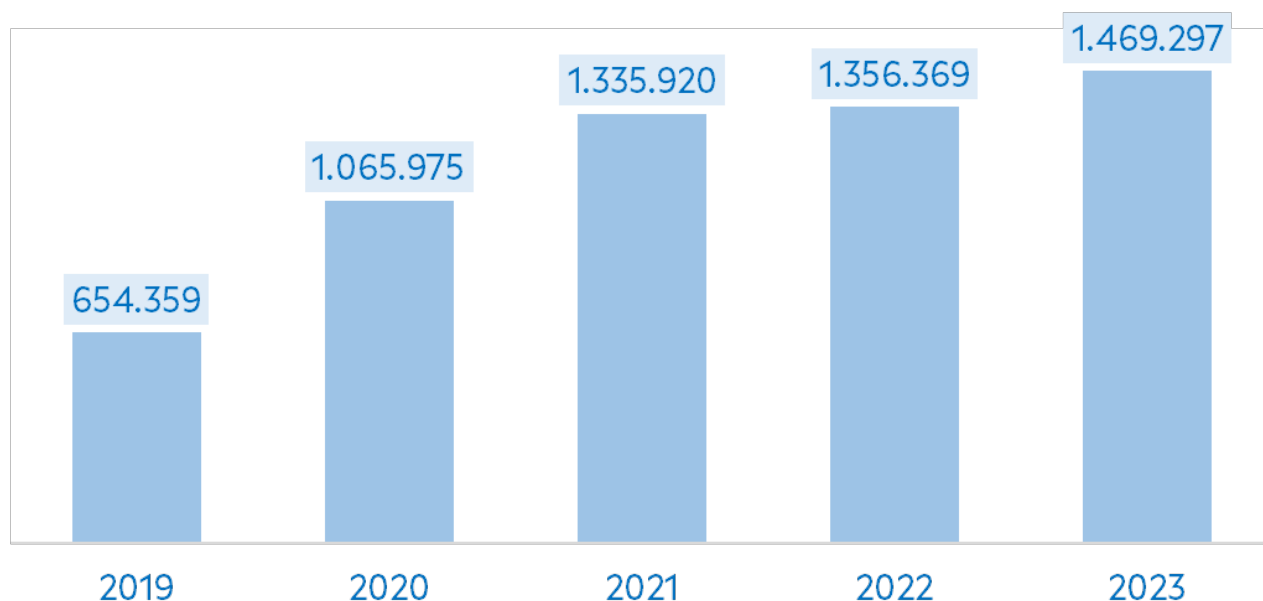
Continúa o incremento do uso de medios electrónicos na relación da administración autonómica con cidadáns, empresas e outras administracións públicas, motivado pola aplicación da normativa no ámbito administrativo, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, do réxime xurídico do sector público e, especialmente, pola entrada en vigor da Lei 4/2019, de 17 de xullo, de administración dixital de Galicia.

A LEDIXGA establece que, no ámbito do sector público autonómico estarán obrigados a relacionarse a través dos medios electrónicos para a realización de calquera trámite dun procedemento administrativo, ademais dos indicados no artigo 14.2 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, os seguintes suxeitos:

- Os traballadores autónomos e as traballadoras autónomas para os trámites e as actuacións que realicen no exercicio da súa actividade profesional.
- O estudiantado universitario para os trámites e as actuacións que realicen motivados pola súa condición académica.

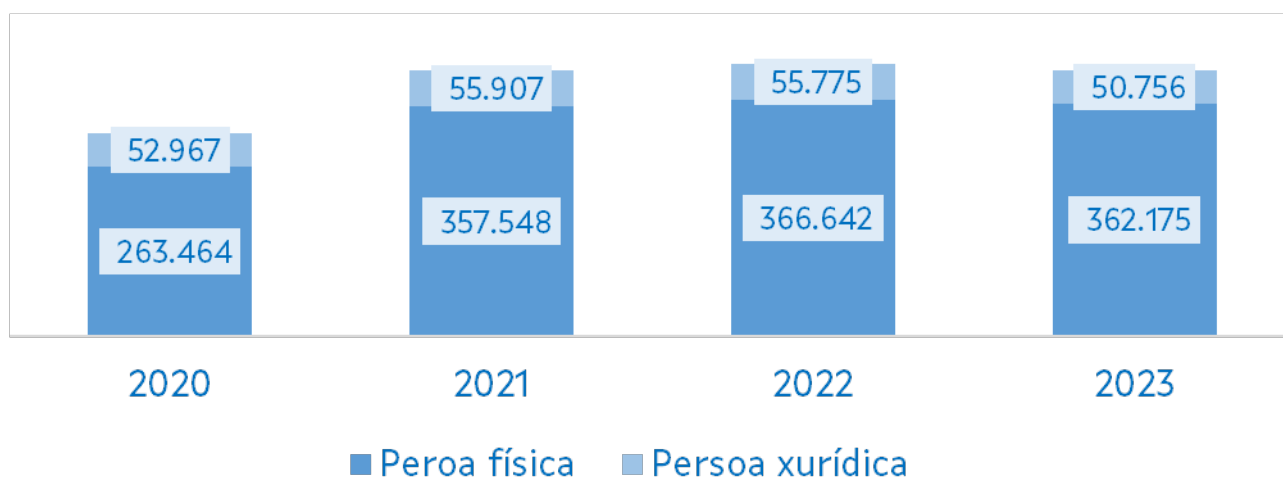
O impacto desta normativa queda reflectido nos indicadores que se resumen a continuación. Ao longo do 2023, o número de expedientes iniciados na Sede Electrónica foi de 1.469.297, o que supón un incremento do 8,3% respecto a 2022.

Figura 6. Gráfico. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica



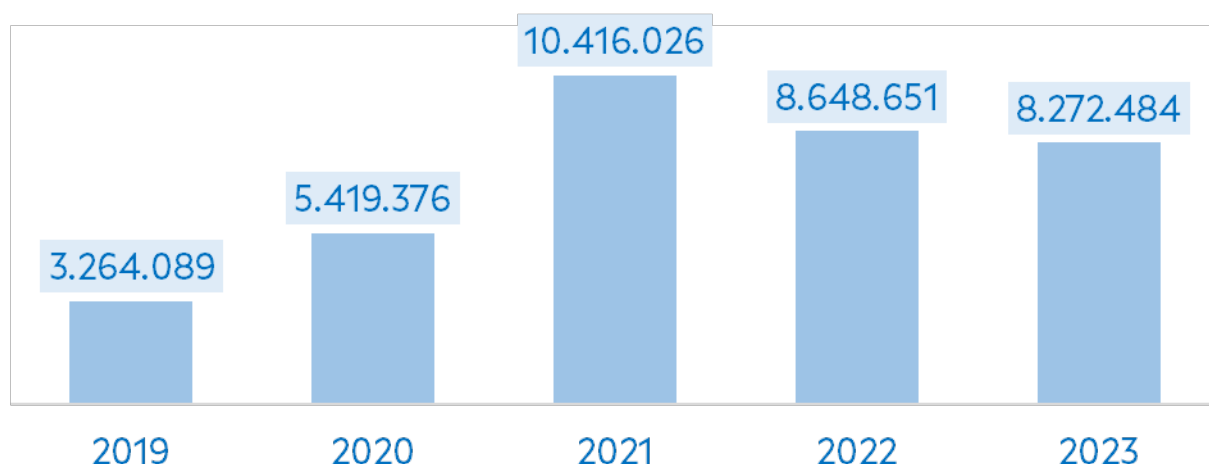
Igual que o número de expedientes, tamén crece o número de persoas interesadas con presentación electrónica, tanto se se trata de persoas físicas como xurídicas.

Figura 7. Gráfico. Evolución do número persoas interesadas con presentación en sede electrónica



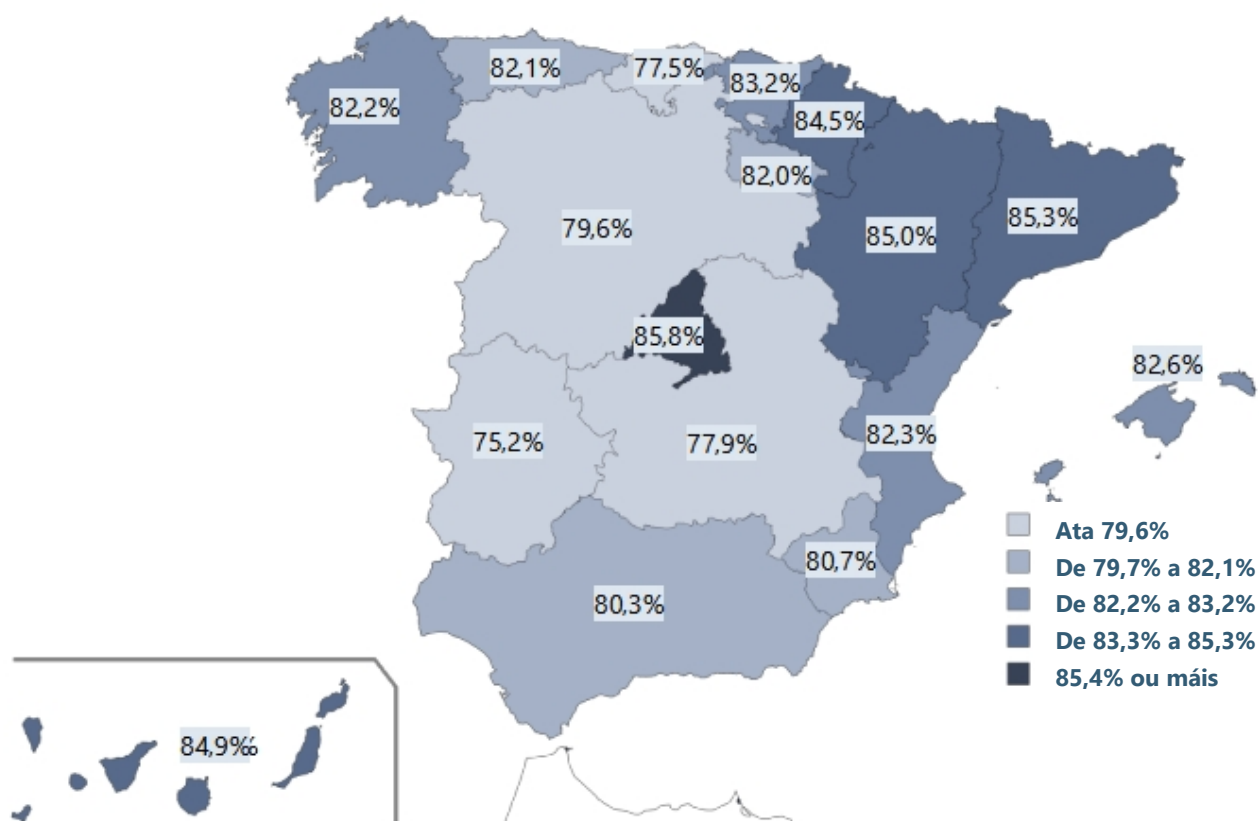
No referente ao número de visitas da páxina <https://sede.xunta.gal> foi de 8.272.484. Debe indicarse que a mellora na eficiencia da administración electrónica, facilita que haxa que achegar menos información e documentación, reducindo o promedio de visitas para a realización das mesmas tramitacións.

Figura 8. Gráfico. Evolución do número total de visitas na páxina sede.xunta.gal



Deste xeito, a participación da poboación na interacción coas administracións en Galicia a través de Internet situouse en 2023 no 82,2%, na media do estado, que está no 82,4% segundo os datos da enquisa de equipamentos e uso das tecnoloxías da información nos fogares, que difunde o INE anualmente.

Figura 9. Mapa. Persoas que interactuaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares nos últimos 12 meses



Fonte: INE 2024. Base: % sobre as persoas usuarias de Internet en los últimos 12 meses

A enquisa do Instituto Nacional de Estatística ven difundindo nos dous últimos anos unha serie de novos indicadores sobre usos da administración electrónica. No apartado 4 do informe farase unha descrición máis detallada dos resultados desta enquisa sobre usos da administración electrónica da cidadanía de 16 a 74 anos.

CARPETA DO CIADÁN

SEDE ELECTRÓNICA			XUNTA DE GALICIA
Trámites	A sede	Para quen?	Axuda
A miña sede			
Órgano	Nome do selo	Acceso á resolución	
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Sistema de Identificación e estrutura	Acceder	
	Chave365 da Xunta de Galicia	Acceder	
	Sistema Único de Rexistro da Xunta de Galicia	Acceder	
Consellería de Facenda	XUMICO	Acceder	
	Intervención Xeral da Comunidade Autónoma	Acceder	
	Dirección Xeral da Función Pública	Acceder	
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Dirección Xeral de Mobilidade	Acceder	
Consellería de Economía, Emprego e Industria	Consellería de Economía, Emprego e Industria	Acceder	
Consellería de Política Social	Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado	Acceder	
Dirección Xeral de Emerxencias e Interior	Dirección Xeral de Emerxencias e Interior	Acceder	
	Intersoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder	
	Nodo de Intersoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder	
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Acceder	

A carpeta do cidadán é o conxunto de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas dos interesados coa Xunta de Galicia. A través do seu espazo persoal "A miña sede" os usuarios poden acceder á información da súa carpeta cidadá.

"A miña sede" é o espazo persoal onde as persoas interesadas poden acceder á súa carpeta cidadá co obxectivo de dar cumprimento ao dereito de información e orientación nos procedementos administrativos e interactuar coa Administración de forma integrada e contén:

- Información referente aos trámites administrativos, como documentos que presentou no rexistro electrónico e os xustificantes de presentación, e os expedientes nos que o usuario consta como persoa interesada e os documentos relacionados.

- Os borradores, que son os formularios e documentos que o usuario está preparando e ten pendentes de presentar no rexistro electrónico.

A Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con

SEDE ELECTRÓNICA

Trámites

A sede

Para quen?

Axuda

A miña sede

Trámites

Guía de procedementos e servizos

Chave365

Como funciona

Para que se pode usar?

Onde solicitar Chave365

Preguntas frecuentes

Verificación de documentos asinados

Descarga de certificados

Presentación de suxestións e queixas

Solicitude xenérica

Modelos xenéricos

Notificacións electrónicas

Pago de taxas

Chave365

Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns maiores de idade e aos/as menores emancipados/as identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código, único para cada operación, que recibe no seu teléfono móbil.

365

Escotar

Alta de usuario

Para empregar Chave365, o cidadán ten que darse antes de alta. Pode facelo por dúas vías:

De maneira electrónica a través desta sede, mediante o procedemento de alta en Chave365. Neste caso a alta é inmediata. Para solicitala necesita ter instalado no navegador un certificado electrónico válido para ese mesmo NIF, ou o DNI electrónico.

De maneira presencial, dirixíndose a calquera dos órganos ou unidades administrativas da Xunta de Galicia que realicen as funcións de rexistro de usuarios Chave365, que pode consultar nesta relación. Debe acudir persoalmente e acreditar a súa identidade mostrando o documento de identificación válido e vivente: DNI ou NIE orixinais, válidos e viventes. Para as persoas estranxeiras, a identificación farase mediante:

a) TIE (tarxeta de identificación de persoas estranxeiras)

b) Tarxeta vermella (asilo), certificado de rexistro de cidadáns da UE ou documento oficial de concesión do NIE xunto co seu pasaporte).

Alta de Chave365 pode realizarse de forma presencial solicitando cita previa

Pode realizar a alta en Chave365 presencialmente nos rexistros xerais localizados nos edificios administrativos da Xunta de Galicia nas cidades da Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Vigo, Santiago de Compostela e Ferrol.

Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código.

Durante 2023, o número total de usuarios activos de Chave365 ascendeu ata os 1.511.441, aumentando máis de 33 mil no último ano.

Chave365 pode utilizarse:

- Chave365 permítelles aos cidadáns maiores de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con Chave365, a persoa identifícase co seu NIF e clave de acceso persoal e asina electronicamente cun código único para cada operación, que recibe no seu teléfono móbil.

17

- En Notifica.gal: para acceder ao servizo que permite a cidadáns, empresas e administracións públicas galegas recibir de forma áxil e sinxela notificacións electrónicas das administracións públicas galegas
- En diversos servizos do ámbito do medio rural: xestión de aproveitamentos de madeira en terreos privados, ordenación e xestión forestal e información das parcelas incorporadas ao Banco de Terras de Galicia.
- A través de É-Saúde, a ferramenta do Sergas de comunicación coa cidadanía. A través do Expediente-e tamén permite o acceso aos datos persoais e á consulta sobre os procesos de selección para as/os profesionais do Sergas.
- Na sede electrónica do Parlamento de Galicia.
- Na Oficina do profesional / Expediente-e: permite o acceso aos datos persoais, así como a consulta de información sobre os procesos de selección para os/as profesionais do Sergas.

1.3. Xestións electrónicas: o funcionamento da administración

23.915 empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

O uso da sinatura electrónica na plataforma corporativa PortaSinaturas incrementouse nun 0,1% no último ano, rozando os 10 millóns de documentos asinados.

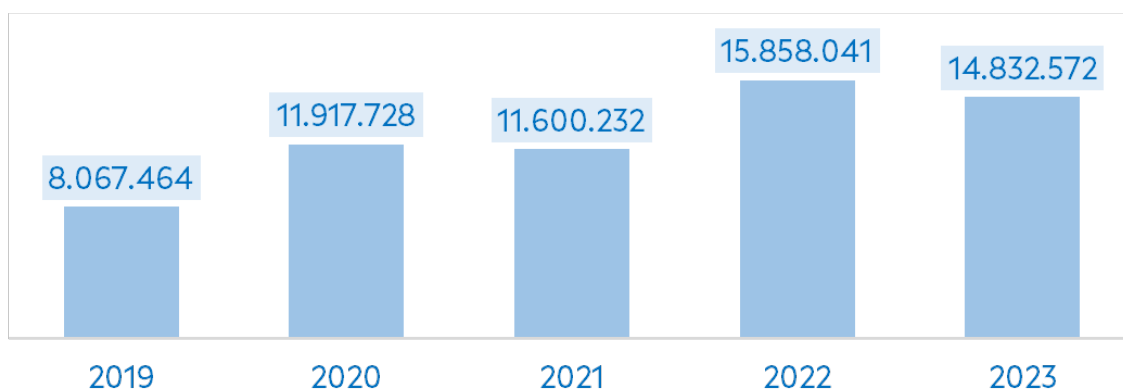
A redución de cargas administrativas da cidadanía continúa a ser un dos principais obxectivos da eAdministración. A eliminación da obriga da presentación de documentos, así como a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade afiánzase a través de portais específicos, como PasaXe!

En 2014 a Xunta de Galicia puxo en marcha pasaXe!, nodo de interoperabilidade de Galicia. Este instrumento permite a obtención de información de cidadáns ou empresas elaborada pola Administración de xeito sinxelo, seguro, centralizado e respectando a privacidade do cidadán.

O portal de interoperabilidade galego ten por obxectivo facilitar a cooperación entre administracións como mecanismo esencial para proporcionarlle aos cidadáns os servizos necesarios para garantir o seu dereito para relacionarse con elas por medios electrónicos e de non presentar aqueles documentos susceptibles de ser consultados por conexións informáticas ou xerados pola propia Administración autonómica.

Este nodo rexistrou no ano 2023 case 15 millóns de consultas, fundamentalmente dende a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do Estado.

Figura 10. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade



Este volume é explicado polo uso en numerosos servizos, destacando os desenvolvidos no Ministerio de Xustiza, a dirección xeral de policía ou a Axencia Estatal de Administración Tributaria. Esta actividade fai que o cidadán ou usuario da administración autonómica non teña que achegar numerosa documentación, da que dispoñen outras administracións.

Figura 11. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade

Principais administracións ás que se realizaron consultas	2019	2020	2021	2022	2023
Ministerio de Xustiza	5.796.051	8.727.637	7.053.496	8.384.033	9.351.353
Axencia Estatal de Administración Tributaria	1.130.190	1.298.383	1.455.740	1.486.987	1.626.583
Dirección Xeral da Policía	487.696	593.348	627.253	730.023	2.153.324
Dirección Xeral do Catastro	72.055	72.459	535.816	3.126.247	454.752
Instituto Nacional da Seguridade Social	44.095	69.552	436.455	252.314	122.460
Servizo Público de Emprego Estatal	109.040	405.358	336.440	330.306	327.468
Tesourería Xeral da Seguridade Social	122.864	133.115	263.854	217.663	287.355
INE	89.306	85.610	137.794	1.036.142	196.176
Xunta de Galicia	65.857	65.377	109.418	107.424	142.136
Ministerio de Educación	44.493	97.605	43.843	183.848	168.463
Ministerio de Facenda e Administracións Públicas	2.508	2.122	2.945	2.546	1.671
Instituto de Maiores e Servizos Sociais	248	426	452	502	830

NOTIFICACIÓNS ELECTRÓNICAS

Notifica.gal é o Sistema de Notificacións Electrónicas de Galicia para o envío de notificacións a cidadáns, empresas e outras administracións de xeito máis áxil, eficiente, sen custo e coas mesmas garantías xurídicas que as notificacións en papel. Implantouse aplicando políticas de racionalización de custos, reutilización de sistemas e impulso do software libre.

No ano 2023 puxéronse a disposición das persoas interesadas 1.715.777 notificacións na plataforma notifica.gal que supón un 14,1% de incremento respecto ao ano 2022 nos que as notificacións na plataforma foron 1.503.682 rexistros.

IDENTIFICACIÓN E SINATURA ELECTRÓNICA EN EMPREGADOS PÚBLICOS

O medio físico no que se materializa a identidade dixital do empregado público é unha tarxeta intelixente, e quen dispón desta tarxeta pode facer uso dela para o seu traballo cotiá: identificación física, control de horario do persoal, control de acceso a áreas de acceso restrinxido, identificación dixital etc.

Durante 2023, 23.915 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 15.932 eran da Administración xeral. No ano 2019 iniciouse a acreditación dun novo colectivo “O Persoal docente (equipos directivos)”. En 2023 chegaron a un total de 4.317, superando aos empregados da administración de xustiza acreditados (3.612).

Figura 12. Gráfico. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

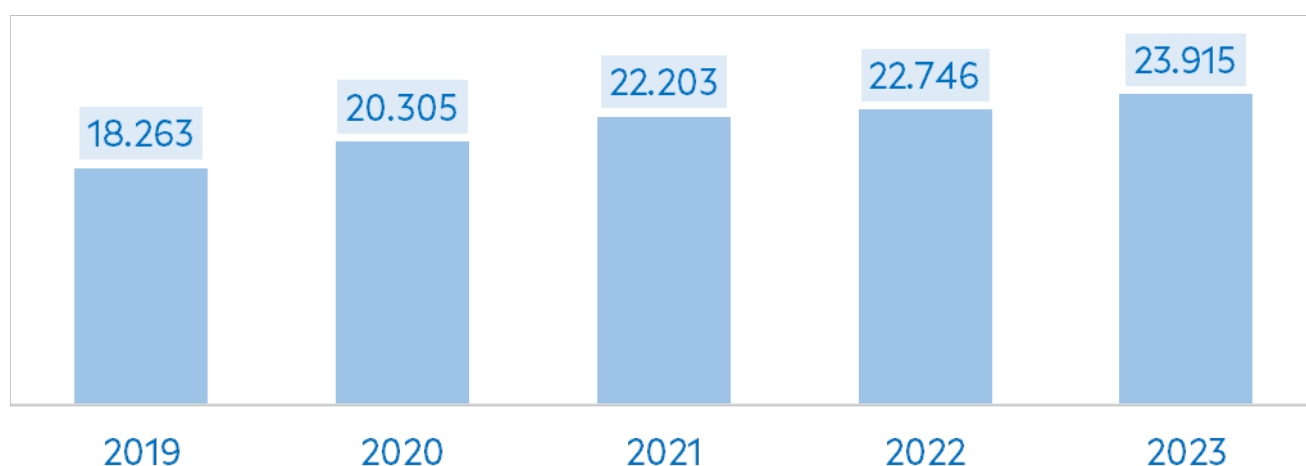


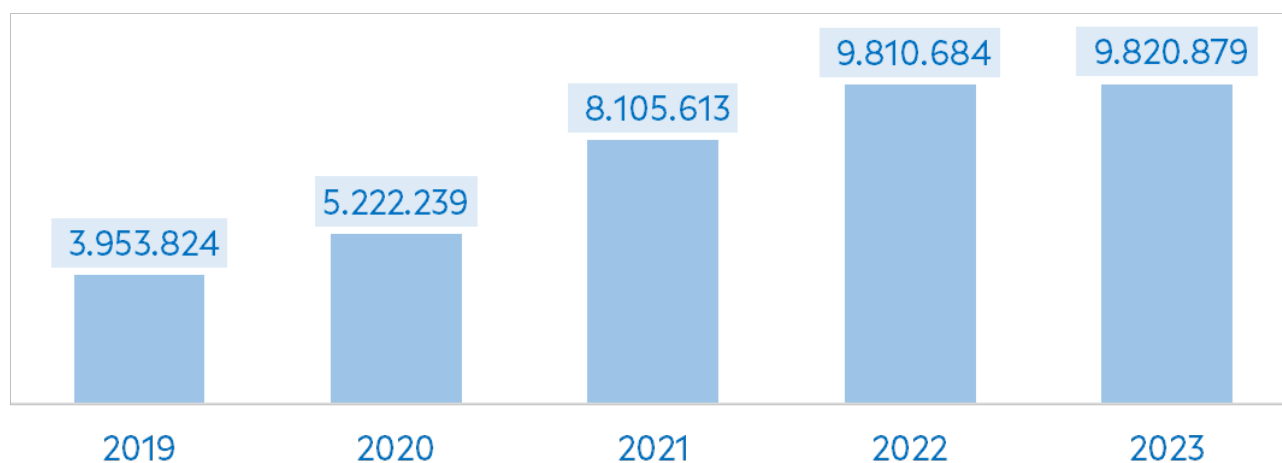
Figura 13. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nº empregados públicos da Administración xeral acreditados	14.874	13.821	15.014	15.177	15.932
Nº empregados públicos da Administración de Xustiza acreditados	3.346	3.386	3.648	3.603	3.612
Persoal docente (equipos directivos) acreditados		3.098	3.541	3.966	4.317

O Portasinas é unha aplicación que proporciona a funcionalidade necesaria para poder asinar masivamente lotes de documentos de xeito telemático e seguro. Esta solución, pensada para ser empregada por usuarios e outras aplicacións, permite asinar directamente documentos electrónicos ou solicitar a sinatura de documentos tanto a un como a varios asinantes ao mesmo tempo. Durante

o ano 2023 asináronse electronicamente case 10 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, polo que se mantén a tendencia ascendente dos últimos anos.

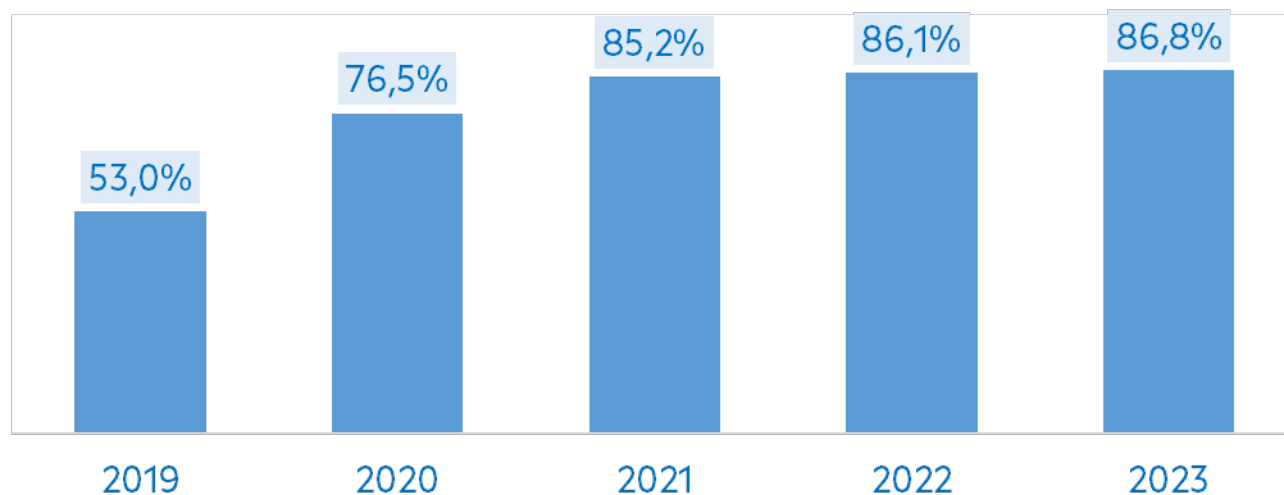
Figura 14. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electronicamente



REXISTRO ELECTRÓNICO

Durante 2023 continuouse coa evolución e mantemento do sistema de envío e recepción electrónica do Sistema Único de Rexistro. No 2023 o 86,8% das entradas no Sistema único de Rexistro foron electrónicas, ao ascender a 2.921.258 rexistros electrónicos sobre un total de 3.366.348 entradas no sistema de rexistro.

Figura 15. Gráfico. % entradas electrónicas no sistema de rexistro





II. PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

- ☒ O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2023 máis de 13 millóns de visitas.
- ☒ O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 438 iniciativas de redes sociais, que suman máis de 3 millóns de seguidores, un 24,8% máis ca o ano anterior .



2. Presenza web e redes sociais

A presenza da administración pública galega en Internet é moi notoria.

O portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, recibiu en 2023 un total de 13.269.736 visitas dunha media de 470.103 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 26 millóns de páxinas.

Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta

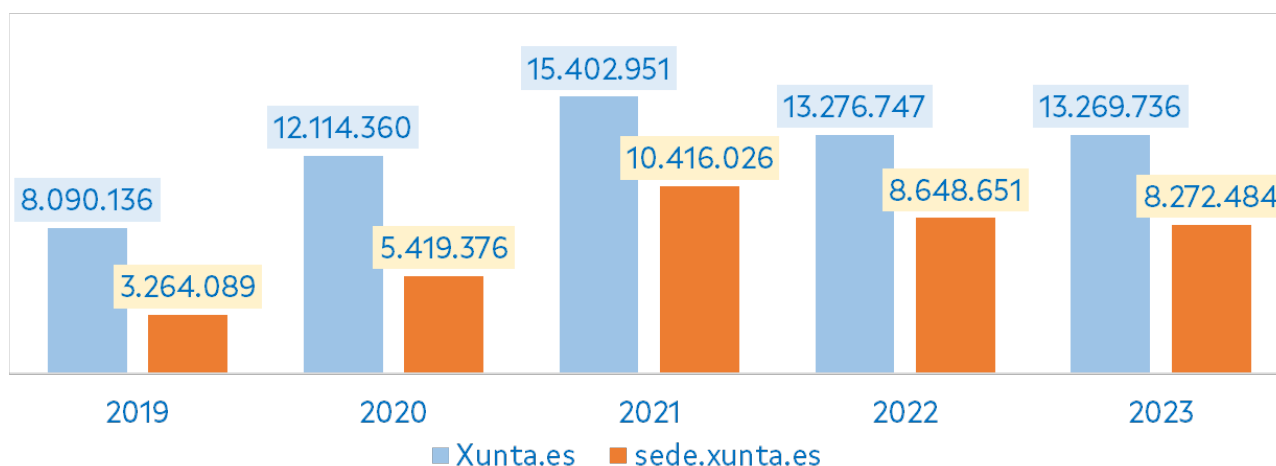


Figura 17. Táboa. Visitas aos principais portais institucionais

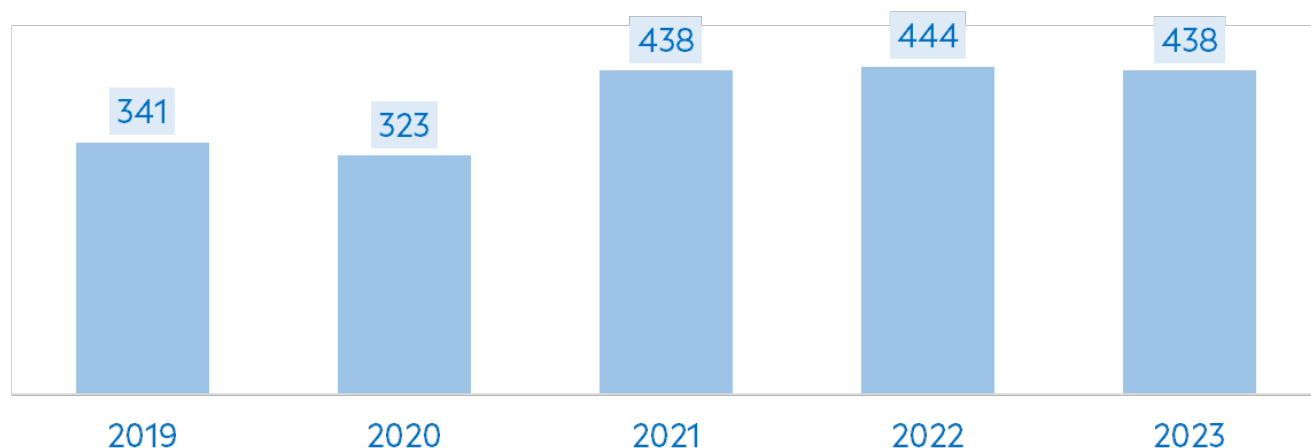
xunta.gal	• 13.269.736 visitas
sede.xunta.gal	• 8.272.484 visitas
xunta.gal/diario-oficial-galicia	• 6.571.687 visitas
intranet.xunta.gal	• 6.015.800 visitas*
contratosdegalicia.gal	• 1.105.409 visitas
eidolocal.gal	• 308.014 visitas
amtega.xunta.gal	• 98.305 visitas*
abertos.xunta.gal	• 37.797 visitas

*Nestes portais o indicador é estimado, xa que se dispón de información só para dez meses. Obtense o dato ao calcular a media mensual dos meses dispoñibles e multiplicándoa polos 12 meses do ano

REDES SOCIAIS

Durante o ano 2023, mantívose estable o número de iniciativas a través das redes sociais, co fin de promover canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

Figura 18. Gráfico. Evolución do catálogo de redes.



A continuación amósase a situación actual respecto da distribución das redes sociais por departamentos e organismos dependentes a decembro de 2023.

Figura 19. Gráfico. Procedencia das iniciativas en redes sociais

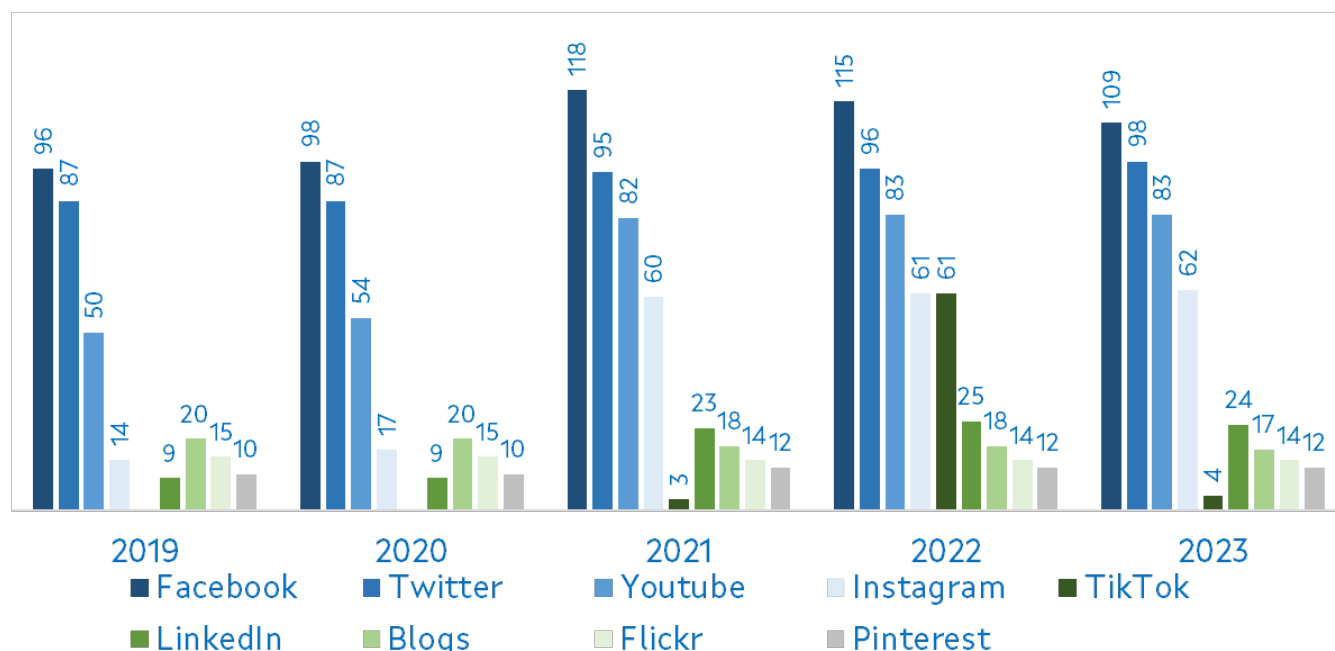


A administración dixital na Xunta de Galicia. 2024

En decembro do 2023, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 438 iniciativas, que suman un total de 3.060.619 seguidores, un 24,8% máis que no 2022.

A continuación, amósase o gráfico da distribución actual das principais iniciativas por canle:

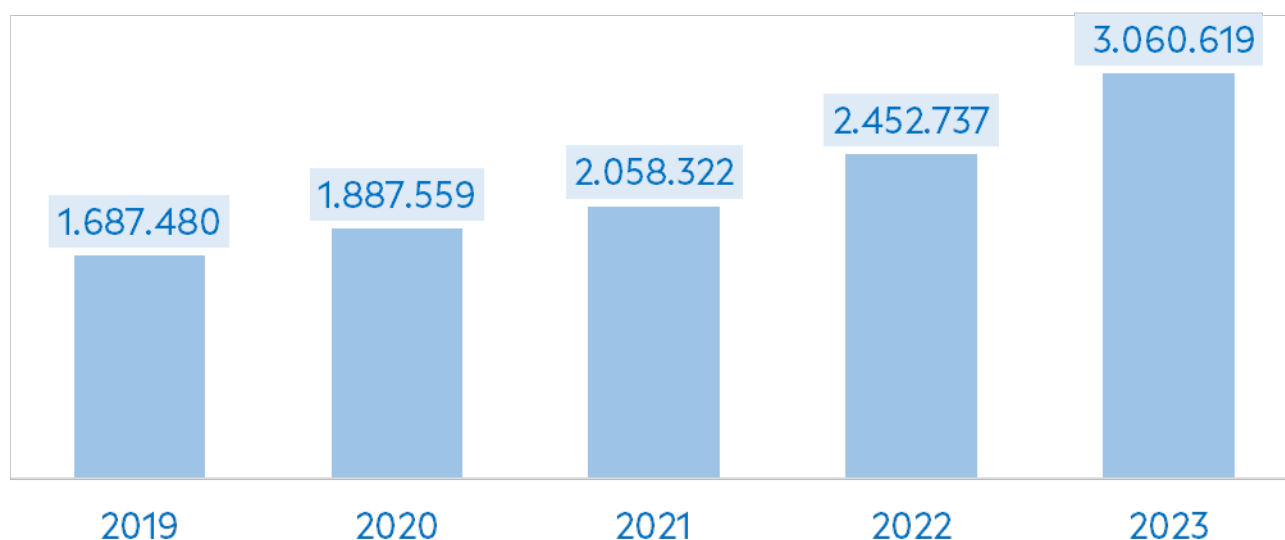
Figura 20. Gráfico. Evolución da distribución de iniciativas por canles



As principais redes sociais achegan 3.060.619 seguidores da Xunta de Galicia.

O seguinte gráfico recolle a evolución total do número de seguidores nas redes sociais maioritarias (facebook, twitter e YouTube ata 2022, engádese Instagram en 2022) da Administración xeral de Galicia:

Figura 21. Gráfico. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público (facebook, twitter, instagram e YouTube)





III. OPEN DATA

- ☒ Abert@s no ano 2023 aumenta nun 7,8% o número de grupos de datos dispoñibles..
- ☒ O número de descargas foi de 16.333 no ano 2023.



3. Open data

O Open Data ten como obxectivo promover a posta a disposición pública de datos de xeito que poidan ser facilmente consultados, redistribuídos e reutilizados libremente por calquera que o desexe, gardando en todo momento a debida privacidade e seguridade da información.

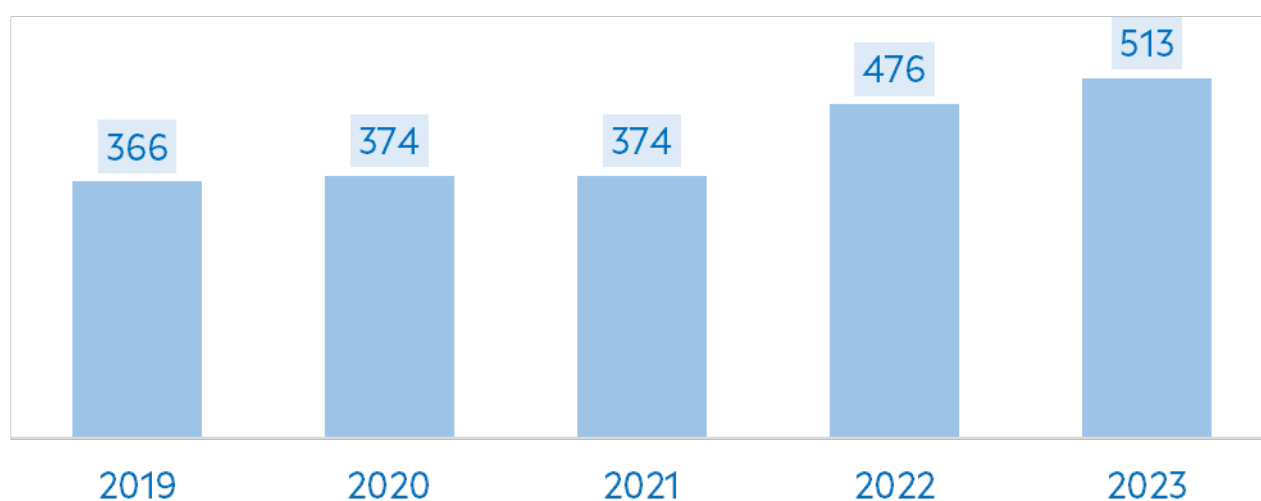
Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

O portal de abert@s é a iniciativa da Xunta de Galicia para impulsar a apertura de datos en todos os organismos do sector público rexional e promover a súa reutilización, permitindo calquera uso dos mesmos sempre que se respecten as condicións de uso establecidas.

O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, accesible desde o portal Abert@s <http://abertos.xunta.gal>.

En canto ao catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, no 2023 acadou xa un total de 513 dataset, que crecen con forza no último ano en case todas as áreas temáticas.

Figura 22. Gráfico. Evolución Nº grupos de datos dispoñibles (dataset)

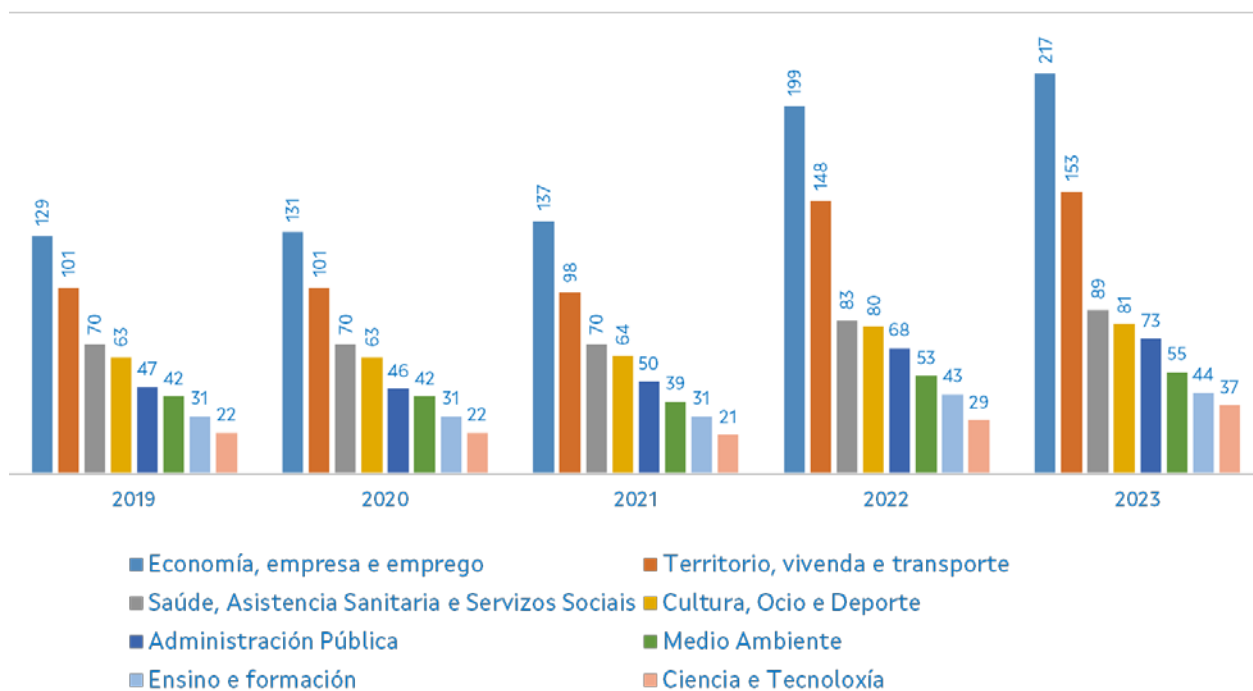


Polo que respecta á distribución temática do catálogo, os conxuntos de datos maioritarios adscribíse ás temáticas "Economía, empresa e emprego" e "Territorio, vivenda e transporte".

Figura 23. Gráfico. Dataset segundo área temática. Ano 2023



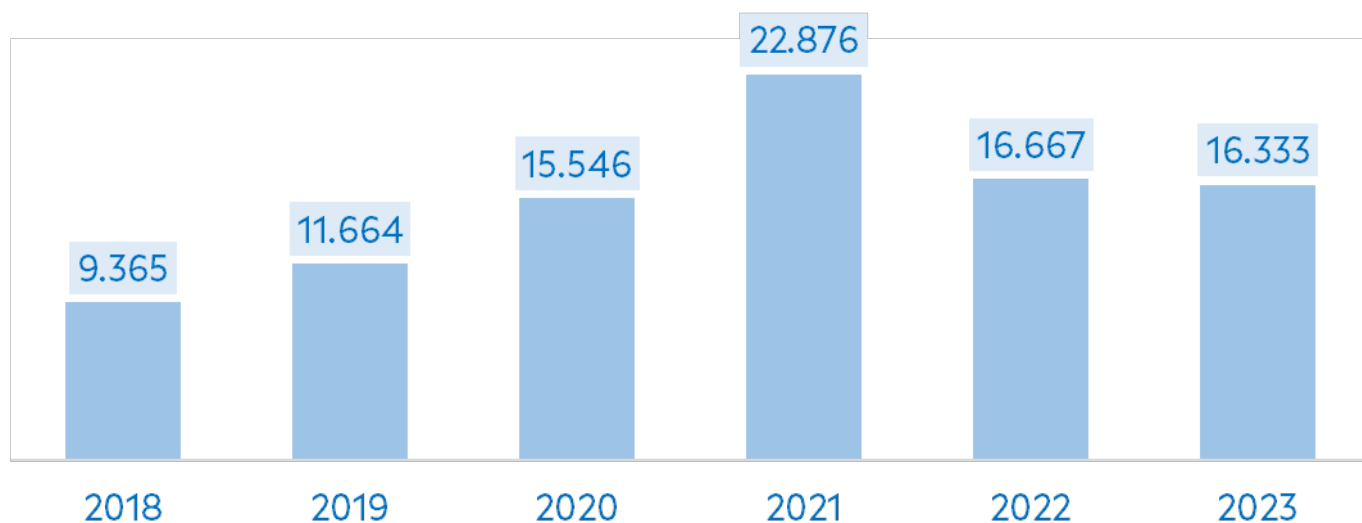
Figura 24. Gráfico. Evolución do número de dataset segundo área temática.*



*O dato da categoría "Ciencia e tecnoloxía" de 2022 é estimado, xa que non está dispoñible.

No que respecta ao número de descargas, o portal acumula máis de 135 mil desde a súa publicación en 2012, 16.333 no ano 2023.

Figura 25.Gráfico. Evolución nº de descargas de datos

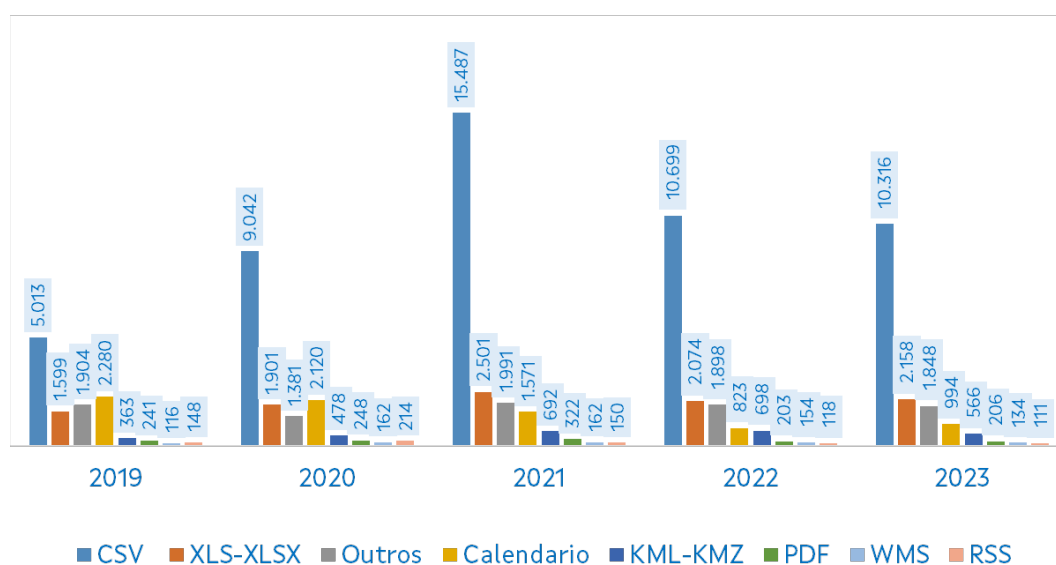


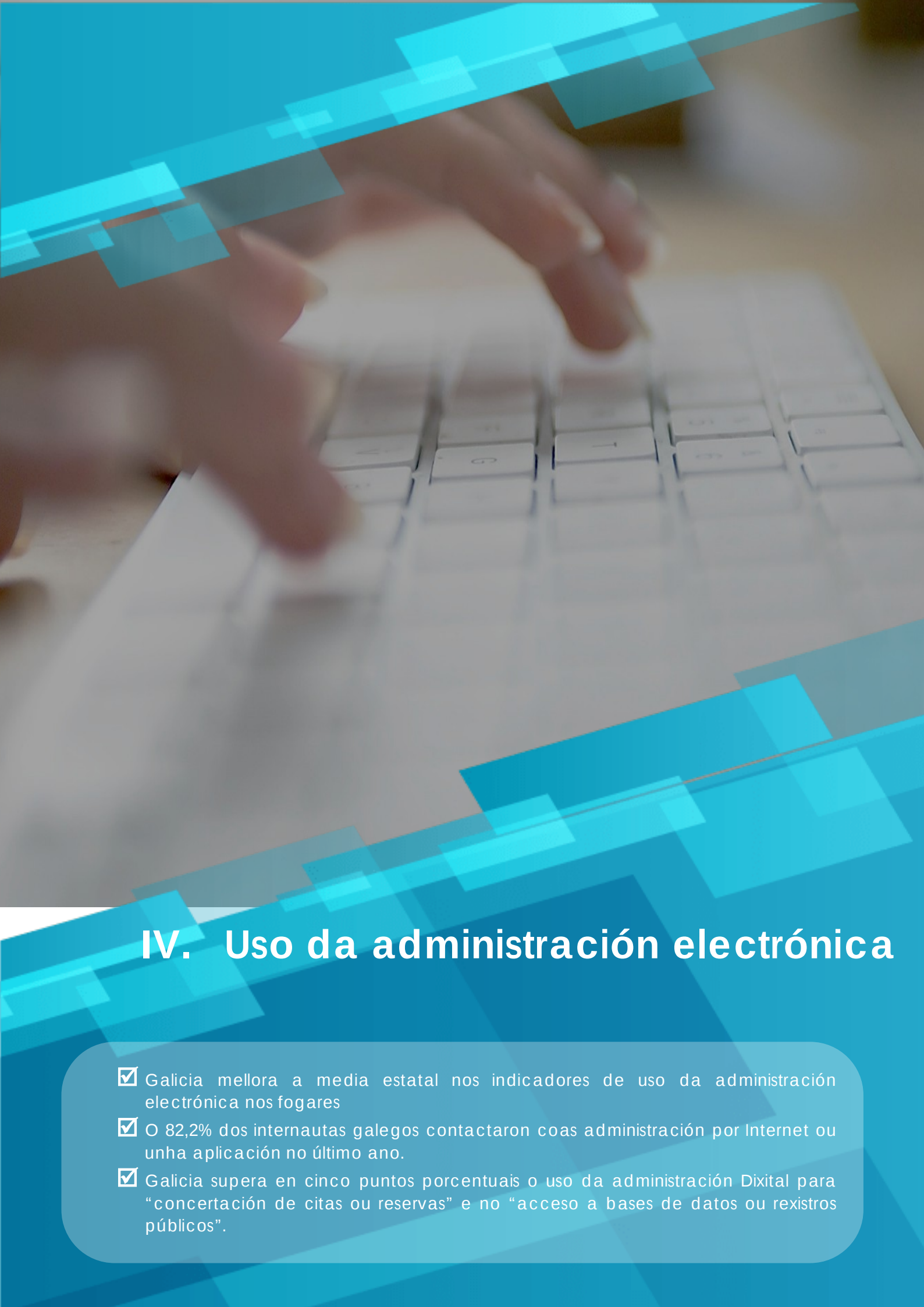
O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

Canto mellor estruturados e enriquecidos estean os datos máis doada será a súa reutilización e a construción de aplicacións para o seu tratamento automatizado.

Entre os formatos abertos máis comúns en que se distribúen os datos destácanse os csv, que abranguen o 64,2% de descargas. O seu número total en 2023 por formato detállase no seguinte gráfico.

Figura 26.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga.





IV. Uso da administración electrónica

- ☑ Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica nos fogares
- ☑ O 82,2% dos internautas galegos contactaron coa administración por Internet ou unha aplicación no último ano.
- ☑ Galicia supera en cinco puntos porcentuais o uso da administración Dixital para “concertación de citas ou reservas” e no “acceso a bases de datos ou rexistros públicos”.



4. Uso da administración electrónica

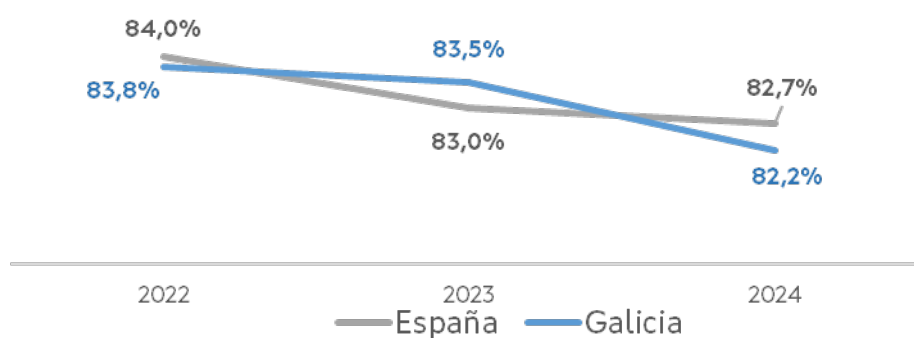
Un ano máis, Galicia está na media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: o 82,2% dos internautas contactaron coas administración por Internet para obter información.

A aplicación das TIC á Administración pública ten moitas vantaxes para os cidadáns, dende o fácil acceso á información ata a realización das tarefas sen horarios. Tamén resulta fundamental para a simplificación dos procesos administrativos, reducindo as cargas de traballo, os tempos de xestión e minimizando o uso do papel respecto á administración tradicional. A Comisión Europea define a Administración electrónica como:

“O uso das TIC (Tecnoloxías da Información e da Comunicación) nas AAPP (Administracións Públicas), combinado con cambios organizativos e novas aptitudes, co fin de mellorar os servizos públicos.”

A enquisa de equipamento e uso de tecnoloxías da información e comunicación nos fogares, que realiza anualmente o INE, permítenos comparar os resultados sobre o usos da administración dixital entre Galicia e o resto do Estado. Vemos como en 2024, Galicia segue a obter un dato moi similar á media estatal de uso da administración electrónica, que sufriu un leve retroceso neste último ano en ambos casos.

Figura 27. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos a través dun sitio web ou apps proporcionadas por estas entidades, por motivos particulares nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat
Base: % sobre as persoas de 16 a 74 anos que utilizaron Internet nos últimos doce meses

Tanto no caso do estado como dos galegos, observamos que boa parte dos indicadores de uso da administración teñen una lixeira tendencia baixista en 2024. Máis do 64% dos internautas galegos concerta citas ou reservas online e o 63,5% fai algunha interacción relacionada co accesos á información. O que si crece con claridade é a presentación de impostos online, que pasou de ser realizado polo 23% dos internautas galegos ao 35,1%, un crecemento do 53%.

Figura 28. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses

		2022	2023	2024
Descarga ou impresión dalgún formulario oficial	España	67,0%	49,0%	47,2%
	Galicia	68,9%	52,3%	45,0%
Concertación de cita ou de reservas (dunha actividade, servizo médico...)	España	57,2%	64,8%	61,0%
	Galicia	59,4%	69,8%	64,5%
Presentación online da declaración de impostos persoalmente	España	27,0%	27,0%	39,7%
	Galicia	21,7%	23,0%	35,1%
Realización dalgunha interacción relacionada co acceso á información	España	59,3%	63,4%	63,9%
	Galicia	58,4%	64,8%	63,5%
Información: acceso á información persoal amazenada (pensión, vida laboral...)	España	47,2%	51,3%	52,8%
	Galicia	46,7%	52,3%	51,6%
Información: acceso a bases de datos ou rexistros públicos (rex. Catastrais, de empresas...)	España	22,1%	26,7%	28,3%
	Galicia	24,5%	31,6%	30,9%
Información: acceso para obter información (servizos, prestacións, impostos...)	España	43,4%	47,6%	49,1%
	Galicia	40,0%	50,3%	47,3%
Realización dalgunha interacción relacionadas coa obtención de documentos	España	38,2%	42,1%	41,3%
	Galicia	33,5%	41,5%	38,9%
Documentación: solicitar algún documento ou certificado oficial (nacemento, residencia...)	España	25,4%	28,6%	29,6%
	Galicia	20,7%	28,7%	27,7%
Documentación: solicitar subvencións ou dereitos (pensión, desemprego...)	España	22,4%	24,4%	22,5%
	Galicia	18,8%	25,1%	21,7%
Documentación: outras peticións, reclamacións ou queixas (denuncias, reclamación xudicial...)	España	6,0%	7,3%	8,6%
	Galicia	6,0%	7,1%	7,3%

Fonte: INE

Base: % sobre as persoas de 16 a 74 anos que utilizaron Internet nos últimos doce meses

A close-up photograph of a hand holding a white pen, poised to write on a laptop keyboard. The image is framed by abstract blue geometric shapes in the top-left and bottom-right corners. The word 'CONCLUSIÓN' is centered in the lower half of the image.

CONCLUSIÓN

Conclusións

Novidades na oferta da administración electrónica da Xunta de Galicia

Continuouse coa aplicación do III Plan de Administración e *GobernoDixital.2025*. Isto significa a orientación cara unha xestión baseada no dato de calidade e seguro. A xestión intelixente dos datos impulsará a evolución e mellora dos servizos públicos dixitais permitindo: avanzar na análise avanzada de datos para a identificación, a avaliación de políticas públicas e o desenvolvemento de servizos proactivos e personalizados para a cidadanía. Sempre con especial atención na protección de datos. Como liña relevante destácase o desenvolvemento do nodo de información cidadá, que permitirá a cada persoa o acceso a información que a administración dispón del, e o acceso a servizos personalizados.

A utilización de tecnoloxías innovadoras vinculadas á intelixencia artificial, automatización, servizos en cloud, analítica avanzada, e outras oportunidades permitirán a transformación dixital para a prestación duns servizos públicos avanzados coa visión da próxima década, e centrados nas necesidades reais da cidadanía e a empresa. Destacan neste ámbito a posta en marcha da plataforma de automatización intelixente de procesos da Xunta de Galicia, os Servizos de asistencia virtual ou acompañamento intelixente ao cidadán e aos profesionais na relación coa administración.

Presentación electrónica: oferta

O 100 % dos procedementos da administración autonómica destinados a cidadáns, empresas entidades sen ánimo de lucro e entidades locais xa se poden presentar de xeito electrónico.

2.130 procedementos puideron iniciarse de xeito electrónico, 161 procedementos máis que o ano anterior, un crecemento do 8,2% Destes procedementos, 1.455 estaban dirixidos aos cidadáns.

O 99,5% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

Presentación electrónica: demanda.

O número de expedientes iniciados na sede electrónica da Xunta aumentou un 8,3% no último ano ata 1.469.297 en 2023.

A sede da Xunta recibiu máis de 8,2 millóns de visitas en 2023.

O número total de usuarios activos en Chave365 en 2023 ascendeu a 1.511.441.

Xestións electrónicas: o funcionamento da administración

A porcentaxe de entradas electrónicas no sistema de rexistro da administración autonómica, respecto ao total, xa acadou o 86,8% en 2023.

No ano 2023, puxéronse a disposición das persoas interesadas 1.715.777 notificacións na plataforma notifica.gal que supón un 14,1% de incremento respecto ao ano 2022 nos que as notificacións na plataforma foron 1.503.682.

23.915 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 15.932 eran da Administración xeral.

Durante o ano 2023 asináronse electronicamente case 10 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, polo que se mantén a tendencia ascendente dos últimos anos.

No 2023, o 86,8% das entradas no Sistema único de Rexistro da Xunta de Galicia foron electrónicas, ao ascender a 2.921.258 rexistros electrónicos sobre un total de 3.366.348 entradas no sistema de rexistro.

Presenza webs e redes

O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 438 iniciativas.

O portal web institucional da Xunta de Galicia, recibiu en 2023 máis de 13 millóns de visitas dunha media de 470.103 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 26 millóns de páxinas. A sede da Xunta, páxina onde os usuarios realizan trámites e xestións, recibiu máis de 8 millóns de vistas.

Durante o ano 2023, mantívose estable o número de iniciativas a través das redes sociais con 438.

Open data

O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, no 2023 acadou xa un total de 513 dataset, que crecen con forza no último ano en case todas as áreas temáticas.

En canto ao número de descargas de dataset, o portal acumula máis de 135 mil desde a súa publicación en 2012, 16.333 no ano 2023.

Uso da administración electrónica

O uso da administración electrónica en Galicia é parella ao nivel media estatal entre os particulares.

O 82,2% dos internautas galegos contactaron coas administración por Internet ou unha aplicación no último ano.

Máis do 64% dos internautas galegos concerta citas ou reservas online e o 63,5% fai algunha interacción relacionada co accesos á información. O que si crece con claridade é a presentación de impostos online, que pasou de realizar o 23% dos internautas galegos ao 35,1% en 2024, un crecemento do 53%.



ÍNDICE DE FIGURAS



Índice de figuras

Figura 1. Gráfico. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico	10
Figura 2. Gráfico. Porcentaxe de procedementos con presentación electrónica por destinatarios.....	11
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil.....	12
Figura 4. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.....	12
Figura 5. Gráfico. Número de procedementos dispoñibles na administración electrónica, por tipoloxía.....	13
Figura 6. Gráfico. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica	15
Figura 7. Gráfico. Evolución do número persoas interesadas con presentación en sede electrónica	15
Figura 8. Gráfico. Evolución do número total de visitas na páxina sede.xunta.gal.....	16
Figura 9. Mapa. Persoas que interacturaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares nos últimos 12 meses	16
Figura 10. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade	19
Figura 11. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade	20
Figura 12. Gráfico. Evolución N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	21
Figura 13. Táboa. N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	21
Figura 14. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electrónicamente	22
Figura 15. Gráfico. % entradas electrónicas no sistema de rexistro	22
Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta.....	24

Figura 17.Táboa. Visitas aos principais portais institucionais	24
Figura 18.Gráfico. Evolución do catálogo de redes.....	25
Figura 19.Gráfico. Procedencia das iniciativas en redes sociais	25
Figura 20.Gráfico. Evolución da distribución de iniciativas por canles	26
Figura 21.Gráfico. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público (facebook, twitter, instragram e YouTube)	26
Figura 22.Gráfico. Evolución N° grupos de datos dispoñibles (dataset)....	28
Figura 23.Gráfico. Dataset segundo área temática. Ano 2023	29
Figura 24.Gráfico. Evolución do número de dataset segundo área temática.*	29
Figura 25.Gráfico. Evolución nº de descargas de datos.....	30
Figura 26.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga. .	30
Figura 27.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos a través dun sitio web ou apps proporcionadas por estas entidades, por motivos particulares nos derradeiros 12 meses.....	32
Figura 28.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses.....	33



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA



OBSERVATORIO
DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN
E A MODERNIZACIÓN DE GALICIA