



A administración dixital na Xunta de Galicia

Principais indicadores

Edición 2025



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2025

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 2025

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
2025

ÍNDICE DE CONTIDOS

Introdución.....	4
1. Presentación electrónica.....	8
1.1. Oferta	11
1.1.1. Niveis de dixitalización	14
1.1.2. Orzamento TIC	17
1.2. Demanda	18
1.2.1. Novos indicadores de demanda.....	22
1.3. Xestións electrónicas: o funcionamento da administración.....	23
2. Presenza web e redes sociais.....	28
3. Open data.....	31
4. Uso da administración electrónica	34
Conclusións	37
Índice de figuras	40

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.

Este informe analiza a administración dixital da Xunta de Galicia.

A metodoloxía do estudo quedou definida no proxecto técnico 41-301 de Estatística sobre administración electrónica da Xunta de Galicia¹, que está incluído no plan Galego de Estatística 2022-2026 da lei 16/2021 de 20 de decembro e nos sucesivos programas estatísticos anuais. As unidades elementais son os recursos dixitais dispoñibles na administración autonómica de Galicia e o orzamento TIC. Así, calcúlanse indicadores que miden a oferta e a demanda dos recursos dispoñibles:

- Indicadores de oferta: % de procedementos administrativos con tramitación electrónica, nº de servizos dispoñibles no nodo de interoperabilidade, nº de notificacións electrónicas e nº de conxuntos de datos dispoñibles no portal de Open Data.
- Indicadores de demanda: nº de persoas distintas con notificación electrónica, número de usuarios activos distintos na principal aplicación para realizar xestións en dispositivos móbiles da Xunta de Galicia, nº de visitas a páxinas web, nº de páxinas visitadas, nº de usuarios dos diferentes servizos ou seguidores en redes sociais, porcentaxe de presentacións de suxestións, queixas e información pública realizadas electronicamente e nº de descargas anuais de conxuntos de datos dispoñibles no portal de Open Data.

Coa Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, complétase o marco normativo galego para, no contexto dixital, desenvolver os 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. 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.

¹ Dispoñible na páxina web do IGE:

<https://www.ige.gal/estatico/pdfs/s3/proxectosTecnicos/4103-01->

[OE06%20Estat%20sobre%20a%20administraci%C3%B3n%20dixital%20na%20Xunta%20de%20Galicia.pdf](https://www.ige.gal/estatico/pdfs/s3/proxectosTecnicos/4103-01-OE06%20Estat%20sobre%20a%20administraci%C3%B3n%20dixital%20na%20Xunta%20de%20Galicia.pdf)

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 360º.*
- *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.

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 2024, ademais dos datos evolutivos correspondentes 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

- ☑ 2.195 procedimientos pudieron iniciarse de xeito electrónico en 2024, 65 procedimientos máis que o ano anterior, un crecemento do 3,1%
- ☑ Destes procedimientos, 1.380 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

- Amplíase o alcance de Chave365 para a acreditación de persoas non residentes, coa finalidade de facilitar as súas posibilidades de acceso aos servizos dixitais.
- Incorpórase 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 2024 hai un total 1.546.506 usuarios activos no sistema Chave365, fronte aos 1.511.441 usuarios activos de finais de 2023.

[Trámites](#) / [Guía de procedementos e servizos](#)

[Volver](#)

Guía de procedementos e servizos

[Mostrar filtros](#)

Tipo de procedemento

Departamento

Perfil da persoa solicitante

Materia

Prazo de iniciación:
Desde Ata

En prazo:
☐

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

Presentar unha solicitude
Orientámolo/a, paso a paso, para presentar unha solicitude no rexistro electrónico

Consultar notificacións electrónicas
Acceda ás súas notificacións electrónicas en todo momento ou lugar

Verificar un documento
CVE: código único para verificar a integridade e autenticidade dun documento asinado dixitalmente

Presentar documentación de gran tamaño
Consulte como proceder cos documentos de gran tamaño e en distintos formatos

Achegar documentación xustificativa
Colleza como achegar documentación xustificativa a un expediente en curso

Verificar o recibo de presentación no Rexistro electrónico

Consultar e xestionar os meus expedientes
Todos os seus expedientes, presentacións e borradores en "A miña sede"

Obter Chave365
Acceda a "A miña sede" da forma máis sinxela, sen certificados nin DNI electrónico

Presentar unha suxestión ou queixa
Desde o Sistema integrado de atención á cidadanía, facilítamolle a presentación das súas suxestións ou queixas

Responder a un requirimento de emenda
Consulte como responder a un requirimento de emenda de documentación

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

Realizar un cambio de representante para un procedemento xa presentado

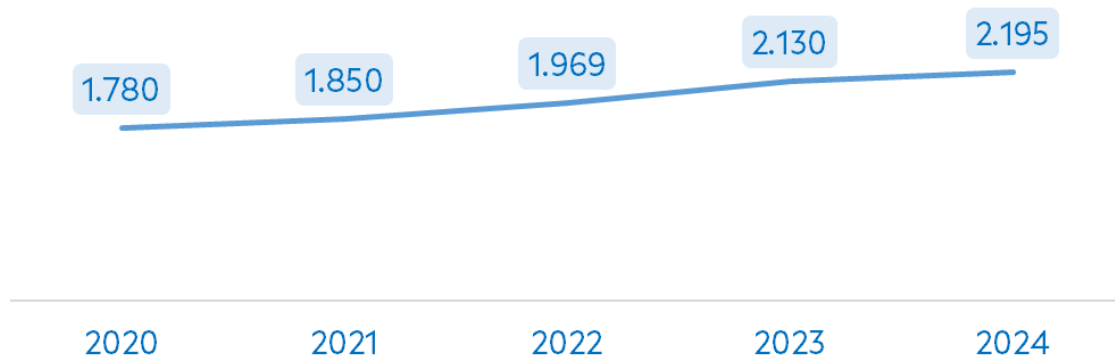
O incremento da actividade nesta canle electrónica queda reflectida nos indicadores de uso correspondentes ao 2024:

- A finais do 2024, 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.

- O impulso na oferta de servizos tivo tamén a súa contrapartida no lado da demanda. Ao longo do 2024 iniciáronse 1.495.954 expedientes electronicamente a través da sede, o que supón un incremento do 1,8% sobre os realizados no 2023.
- Máis de 474.546 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 2024 houbo 4.707.502 accesos á carpeta cidadá que son un 4,4% máis que as 4.509.478 do ano anterior.

No ano 2024 houbo 2.195 procedementos que puideron iniciarse de xeito electrónico, na sede electrónica, 65 procedementos máis que o ano anterior.

Figura 1. Gráfica. 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.

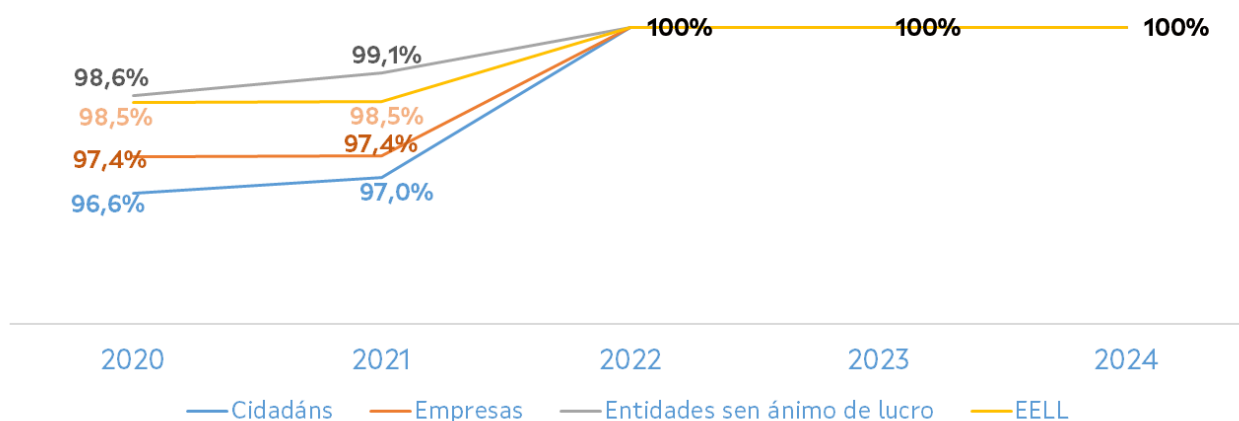
O 99,1% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

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.



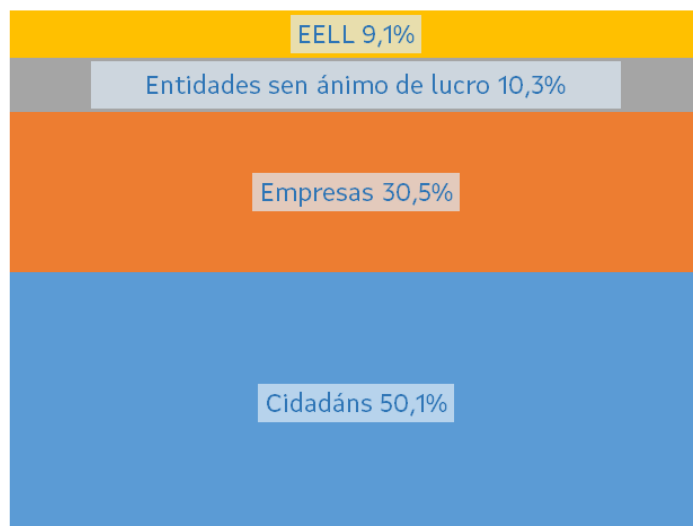
En 2024, a dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital acadada por terceiro ano o 100% nos dirixidos a cidadáns, empresas, entidades sen ánimo de lucro e entidades locais. Con isto, en futuras edicións deste informe, eliminarase o seguimento deste indicador, que xa non está previsto que cambie de valor.

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



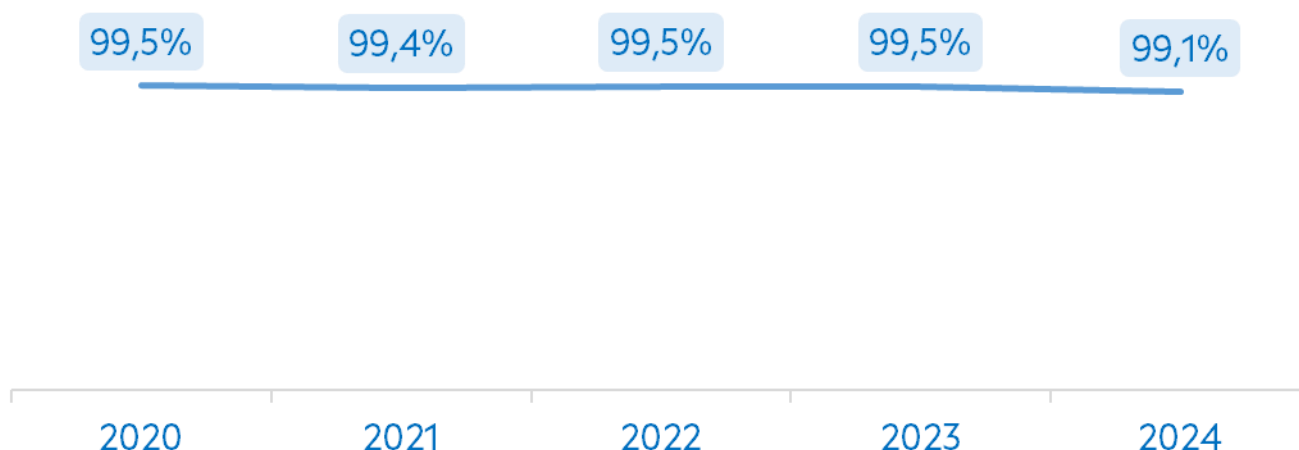
Un ano mais, a maior oferta de procedementos que poden iniciarse electronicamente diríxese ás necesidades da cidadanía (50,1%) e ás empresas (30,5%). A maior distancia sitúase a oferta de procedementos destinados a entidades sen ánimo de lucro (10,3%) e os e-procedementos para as entidades locais (9,1%).

Figura 3. Gráfica. eProcedementos segundo colectivo e perfil



A práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións estiveron dispoñibles de xeito electrónico no ano 2024, co 99,1% do total. Isto supón que 846 axudas ou subvencións pódense solicitar a través da Sede Electrónica.

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



Os datos do 2024 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. Gráfica. Número de procedementos dispoñibles na administración electrónica, por tipoloxía.



1.1.1. Niveis de dixitalización

Este bloque temático recompila información sobre algúns servizos electrónicos que a administración autonómica pon a disposición da sociedade (cidadanía e empresas) e aos empregados públicos. Aquí contabilizaremos como é o seu nivel de desenvolvemento aplicando unha clasificación de niveis de dixitalización que mide a complexidade dixital dos servizos dispoñibles na relación administración/sociedade.

Os procedementos incluídos son aqueles nos que algunha das súas fases pode ser electrónica (dende descargar un formulario, consultar información, facer seguimento do estado dun procedemento, acceder a axudas e subvencións, inscribirse nalgunha listaxe ata facer o tramite completo de modo electrónico). Os servizos electrónicos recóllense segundo as seguintes clasificacións:

Niveis de dixitalización:

- **Básico:** o servizo permite presentación electrónica, consulta de estado de tramitación, envío de notificación e sinatura electrónica.
- **Completo:** ademais das funcións da categoría básica, engade sistema de tramitación asociado, arquivo electrónico administrativo e interoperabilidade.
- **Avanzado:** incorpora as funcionalidades de Tramitación automatizada (automatización robótica de procesos (RPA), motores de regras, etc), proactividade e asistencia intelixente.

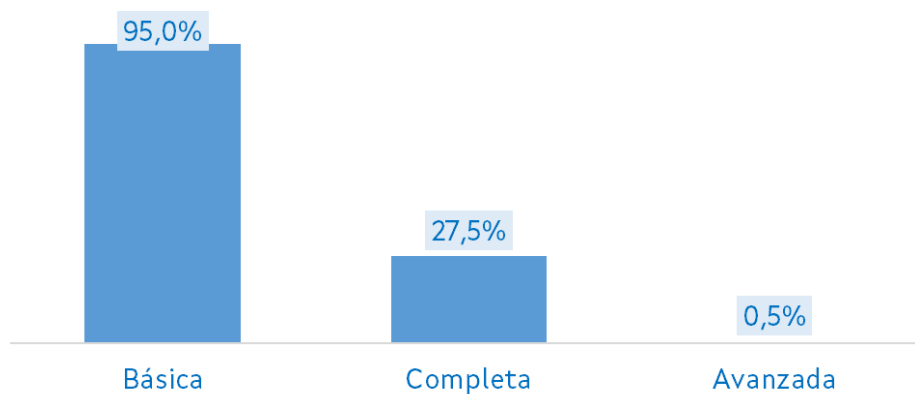
Colectivos destinatarios:

- Administración e empregados públicos
- Cidadáns
- Empresas, asociacións, organizacións ou entidades
- Clases de trámite no que se clasifique o procedemento
- Autorizacións, licenzas, permisos, concesión e homologacións
- Axudas, bolsas e subvencións
- Certificados
- Contratación pública
- Cursos
- Declaracións e comunicacións dos interesados
- Premios e concursos
- Prestacións
- Responsabilidade patrimonial e outras solicitudes de indemnización

- Revisión de actos administrativos e recursos
- Rexistros e censos
- Tributos
- Xestión de persoas das administracións públicas

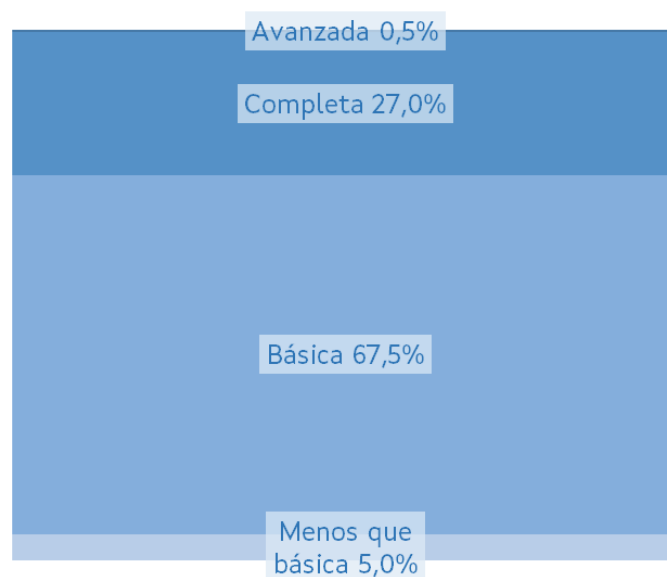
Tendo en conta as definicións anteriores , o 95% dos procedementos contan ou superan o nivel de tramitación dixital básico. O 27,5 % teñen como mínimo o nivel completo, e o 0,5% avanzado.

Figura 6. Gráfica. Niveis de acumulados dixitalización dos servizos electrónicos.



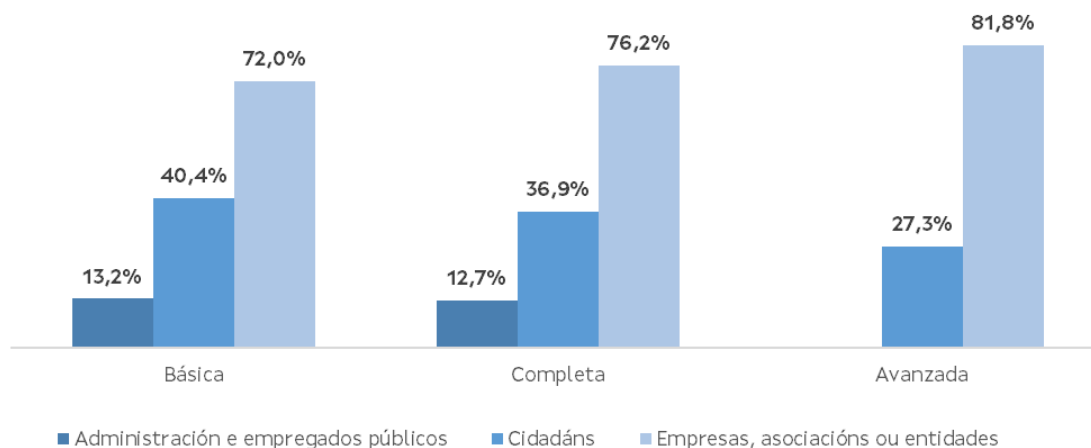
Se nos quedamos só cos que chegan a básica e non acadan máis nivel (completo nin avanzado), son o 67,5%, acadan completa sen chegar a avanzada o 27%. O 5% de procedementos non acadan o nivel de interacción básica.

Figura 7. Gráfica. Niveis de dixitalización dos servizos electrónicos.



Dos procedementos que se acadan nivel de dixitalización básico, o 13,2% van dirixidos á *administración e empregados públicos*, o 40,4% á *ciudadanía* e o 72% a *empresas asociacións ou entidades*². Nas tres categorías, a maioría dos procedementos que acadan o nivel son dirixidos maioritariamente a empresas, asociacións ou entidades.

Figura 8. Gráfica. Niveis de dixitalización e destinatarios.



Por tipos de procedemento, a maioría dos que acadan nivel básico ou nivel completo son *Axudas, bolsas e subvencións*. Por contra, no nivel avanzado, a maioría dos procedementos son *Declaracións e comunicacións de persoas ou entidades interesadas*.

Figura 9. Táboa. Niveis de dixitalización e tipos de procedemento.

Temática	Básica	Completa	Avanzada
Autorizacións, licenzas, permisos, concesións e homologacións	21,1%	14,0%	18,2%
Axudas bolsas e subvencións	46,5%	60,0%	9,1%
Certificados	2,2%	2,5%	0,0%
Contratación pública	0,4%	0,2%	0,0%
Cursos	0,9%	0,3%	0,0%
Declaracións e comunicacións dos interesados	10,4%	9,2%	72,7%
Premios e concursos	2,0%	1,7%	0,0%
Prestacións	1,0%	0,8%	0,0%
Responsabilidade patrimonial e outras solicitudes de indemnización	0,3%	0,5%	0,0%
Revisión de actos administrativos e recursos	0,4%	0,5%	0,0%
Rexistros e censos	12,0%	10,1%	0,0%
Tributos	0,6%	0,2%	0,0%
Xestión de persoas das administracións públicas	2,2%	0,0%	0,0%

² Sumando estas porcentaxes, o resultado é superior ao 100% porque algúns procedementos teñen varios tipos de destinatarios

1.1.2. Orzamento TIC

O orzamento TIC mídese como a Porcentaxe do orzamento total da Xunta destinado a desenvolvemento e mantemento das TICs na administración. Inclúese o gasto en persoal TIC, en hardware, software, servizos de consultaría e soporte, servizos de desenvolvemento de software e aplicacións, mantemento de hardware e telecomunicacións

Calcúlase tamén unha porcentaxe que comprende o presuposto TIC fronte ao presuposto total dos apartados 1 (gastos de persoal) +2 (gastos correntes en bens e servizos) +6 (inversións) dos presupostos, en miles de euros e porcentaxes.

Pódese apreciar como foi en aumento nos anos dispoñible, ao mesmo tempo que supoñía unha maior porcentaxe sobre o presuposto total.

Figura 10. Táboa. Niveis de dixitalización e tipos de procedemento.

Presuposto TIC	2020	2022
Porcentaxe	3,1%	3,3%
Miles de euros	212.358	256.071

Fonte: informe CAE. Ministerio de Asuntos económicos e transformación dixital

1.2. Demanda

O número de expedientes iniciados na sede electrónica aumentou un 1,8% no último ano ata 1.495.954.

O número total de usuarios activos en Chave365 ascende a 1.546.506.

A porcentaxe de entradas electrónicas no sistema de rexistro, respecto ao total, xa acadou o 85,5%

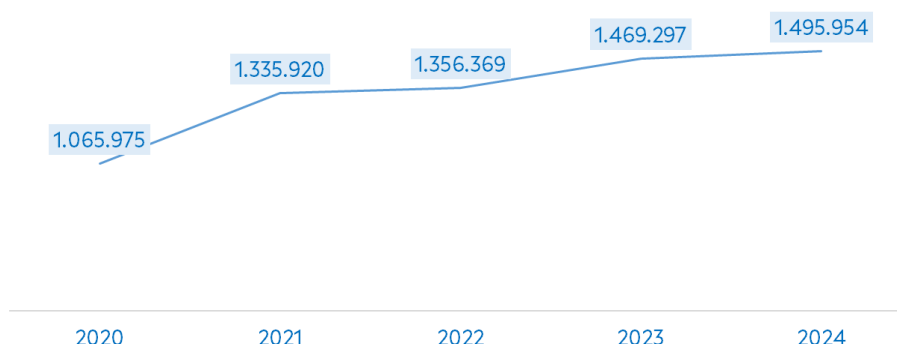
Continúa o incremento do uso de medios electrónicos na relación da administración autonómica con cidadáns, empresas e outras administracións públicas, motivado pola aplicación da normativa no ámbito administrativo, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións 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 estudantado universitario para os trámites e as actuacións que realicen motivados pola súa condición académica.

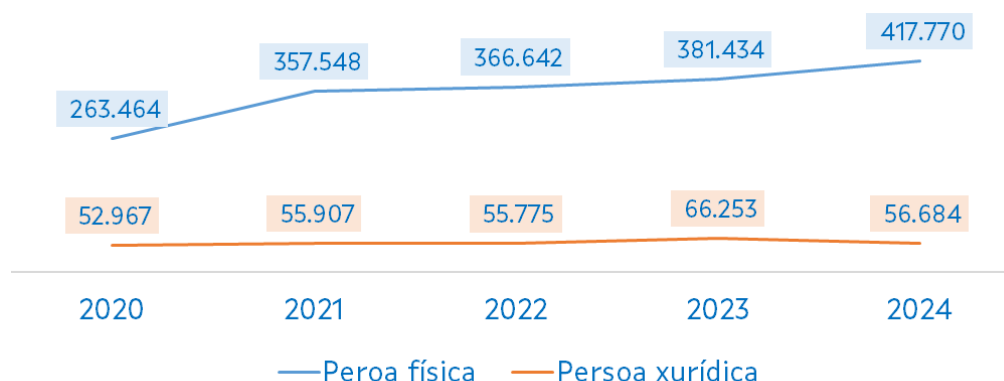
O impacto desta normativa queda reflectido nos indicadores que se resumen a continuación. Ao longo do 2024, o número de expedientes iniciados na Sede Electrónica foi de 1.495.954, o que supón un incremento do 1,8% respecto a 2023.

Figura 11. Gráfica. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica



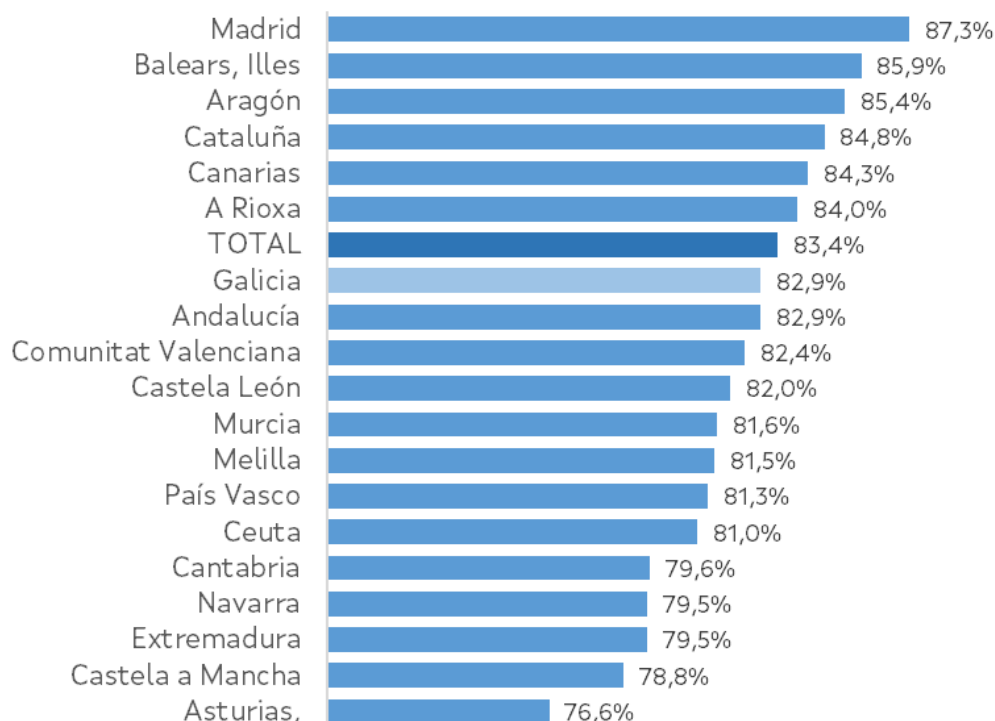
Igual que o número de expedientes, tamén crece o número de persoas interesadas con presentación electrónica, cando se trata de persoas físicas pero redúcese no caso das xurídicas.

Figura 12. Gráfica. Evolución do número persoas interesadas con presentación en sede electrónica



Deste xeito, a participación da poboación na interacción coas administracións en Galicia a través de Internet situouse en 2025 no 82,9%, practicamente na media do estado, que está no 83,4% segundo os datos da enquisa de equipamentos e uso das tecnoloxías da información nos fogares, que difunde o INE anualmente. Deste xeito, só 6 Comunidades usan a Administración Dixital máis ca Galicia.

Figura 13. Gráfica Persoas que interacturaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares nos últimos 12 meses



Fonte: INE 2025. Base: % sobre as persoas usuarias de Internet en los últimos 12 meses

A enquisa do Instituto Nacional de Estatística ven difundindo nos 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 CIDADÁN

Órgano	Nome do selo	Acceso á resolución
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Sistema de identificación e sinatura Chave365 da Xunta de Galicia	Acceder
	Sistema Único de Rexistro da Xunta de Galicia	Acceder
Consellería de Facenda	XUMCO	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
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Interoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder
	Nodo de Interoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder
	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Acceder

Pago de taxas

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

A 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.

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

Durante 2024, o número total de usuarios activos de Chave365 ascendeu ata os 1.546.506, aumentando máis de 35 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.
- 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.

1.2.1. Novos indicadores de demanda

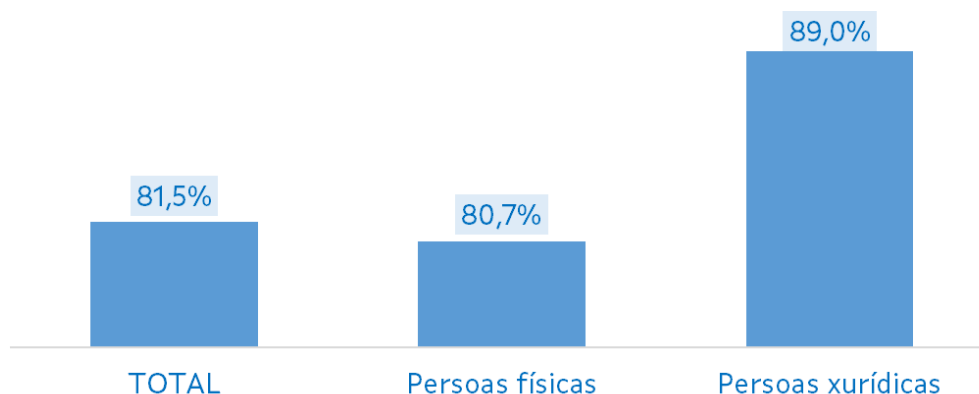
Neste apartado contabilízase o nivel de uso dos distintos servizos e recursos electrónicos dispoñibles da administración autonómica. Médese a cantidade de usuarios activos distintos que fan uso da aplicación para móbiles da Xunta de Galicia, a porcentaxe de entradas realizadas en modalidade electrónica en relación ao total das realizadas de forma presencial e telemática e tamén se mide a cantidade de usuarios distintos con notificación electrónica.

Todos os indicadores recollidos neste apartado comézanse a medir en 2024, por tanto dispónse dun único ano de referencia, sen posibilidade de comparación evolutiva.

Número de usuarios distintos ao longo do ano da principal aplicación para móbiles da Xunta de Galicia foi de 33.829. Trátase dunha ferramenta recente, sendo este ano a primeira vez á que se lle fai seguimento, polo que se espera que creza intensamente nos próximos.

O número de suxestións, reclamacións e solicitudes de información na Xunta ascendeu a 3594, das cales o 81,5% fixéronse por vía electrónica.

Figura 14. Gráfica. Porcentaxe de presentacións de suxestións, queixas e información por vía electrónica



1.3. Xestións electrónicas: o funcionamento da administración

26.855 empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

O uso da sinatura electrónica na plataforma corporativa PortaSinaturas incrementouse nun 14,6% no último ano, superando os 11 millóns de documentos asinados.

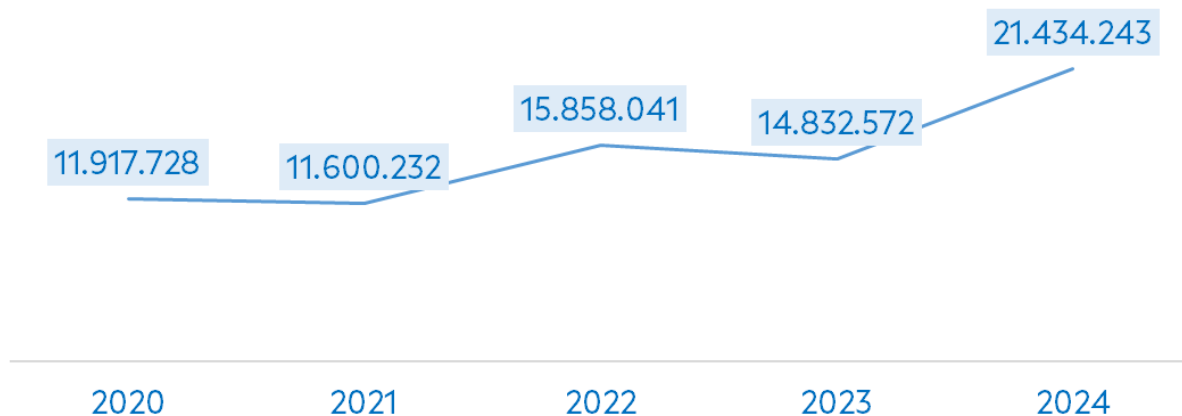
A redución de cargas administrativas da cidadanía continúa a ser un dos principais obxectivos da eAdministración. A eliminación da obriga da presentación de documentos, así como a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade afiánzase a través de portais específicos, como PasaXe!

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 2024 máis de 21 millóns de consultas, fundamentalmente dende a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do Estado.

Figura 15. Gráfica. 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 do catastro e 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 16. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade

Principais admons ás que se realizaron consultas	2020	2021	2022	2023	2024
Ministerio de Xustiza	8.727.637	7.053.496	8.384.033	9.351.353	12.579.298
Axencia Estatal de Administración Tributaria	1.298.383	1.455.740	1.486.987	1.626.583	2.450.933
Dirección Xeral da Policía	593.348	627.253	730.023	2.153.324	1.267.866
Dirección Xeral do Catastro	72.459	535.816	3.126.247	454.752	2.826.176
Instituto Nacional da Seguridade Social	69.552	436.455	252.314	122.460	133.901
Servizo Público de Emprego Estatal	405.358	336.440	330.306	327.468	121.642
Tesourería Xeral da Seguridade Social	133.115	263.854	217.663	287.355	287.355
INE	85.610	137.794	1.036.142	196.176	1.464.112
Xunta de Galicia	65.377	109.418	107.424	142.136	160.528
Ministerio de Educación	97.605	43.843	183.848	173.518	149.882

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. Nesta información inclúense as notificacións que se emiten unicamente a través da canle electrónica pola Xunta de Galicia. Cando a notificación é física, o sistema xera unha notificación electrónica de forma automática, que é excluída desta análise.

O número de notificación electrónica enviadas non deixou de crecer nos últimos anos, ata chegar a 1.935.131 en 2024, un 12,8% máis que o ano anterior.

Figura 17. Gráfica. Evolución das notificacións electrónicas.



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 2024, 26.855 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 18.223 eran da Administración xeral. No ano 2019 iniciouse a acreditación dun novo colectivo “O Persoal docente (equipos directivos)”. En 2024 chegaron a un total de 4.640, superando aos empregados da administración de xustiza acreditados (3.963).

Figura 18.Gráfica. Evolución N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

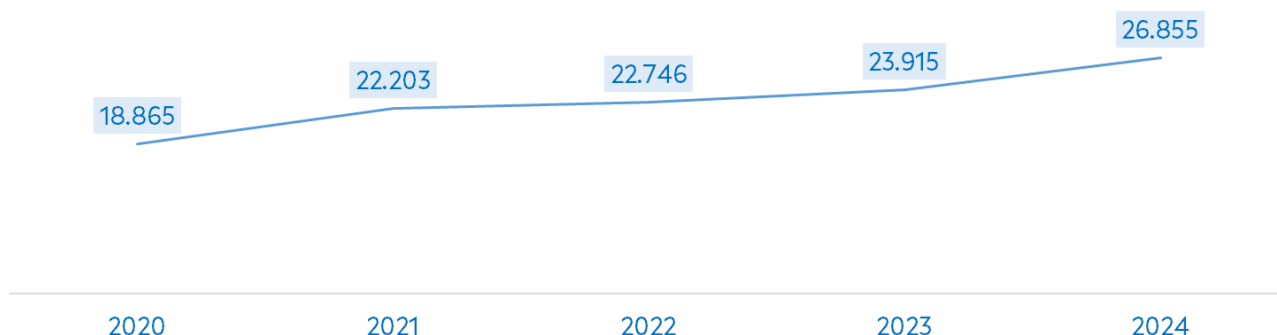
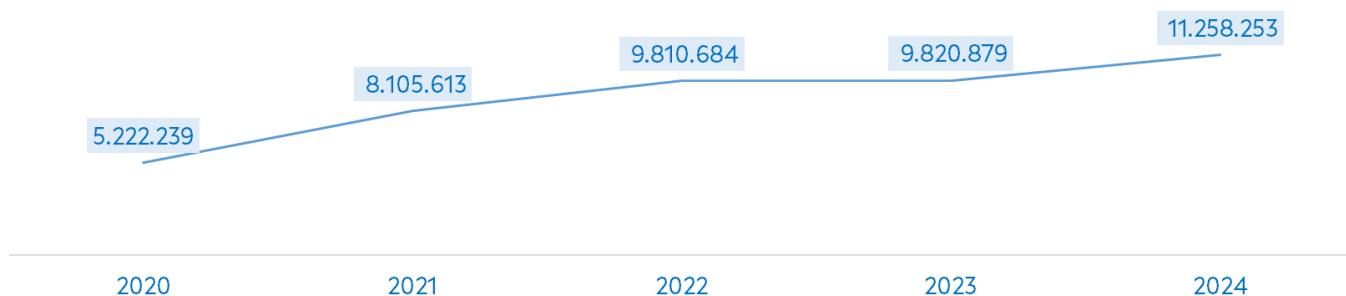


Figura 19.Táboa. Principais clases de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.

	2020	2021	2022	2023	2024
Nº empregados públicos da Administración xeral acreditados	13.821	15.014	15.177	15.932	18.223
Nº empregados públicos da Administración de Xustiza acreditados	3.386	3.648	3.603	3.612	3.963
Persoal docente (equipos directivos) acreditados	3.098	3.541	3.966	4.317	4.640

O Portasinaturas 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 2024 asináronse electronicamente máis de 11 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, polo que se mantén a tendencia ascendente dos últimos anos.

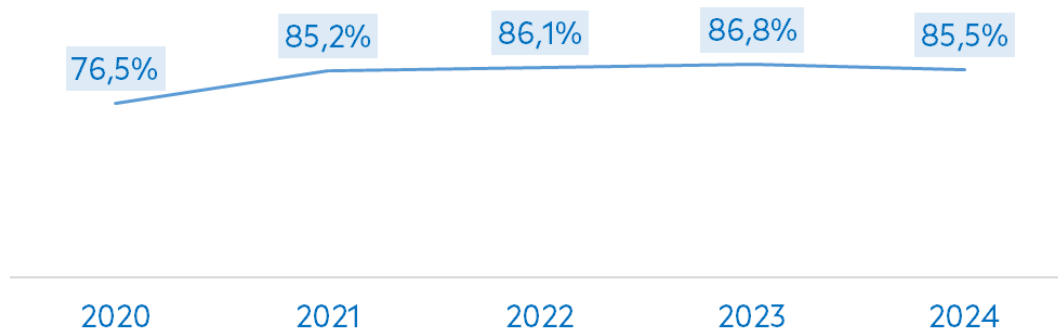
Figura 20.Gráfica. Evolución dos documentos asinados electrónicamente



REXISTRO ELECTRÓNICO

No 2024 o 85,5% das entradas no Sistema único de Rexistro foron electrónicas, ao ascender a 3.093.748 rexistros electrónicos sobre un total de 3.618.610 entradas no sistema de rexistro.

Figura 21.Gráfica. % entradas electrónicas no sistema de rexistro





II. PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

- ☒ O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2024 unha media de 866.950 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 1.707.290 páxinas mensuais.
- ☒ O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet achega 3.662.125 seguidores da Xunta de Galicia, crescendo en máis de seiscentas mil nun só ano.



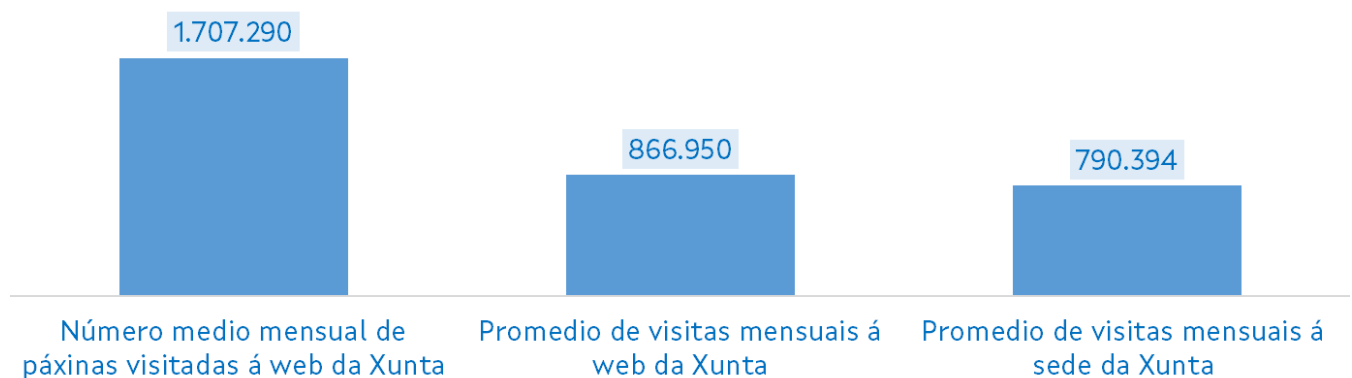
2. Presenza web e redes sociais

A presenza da administración pública galega en Internet é moi notoria. Este ano cambiouse a forma de contabilizar as visitas á web, ao non contar as visitas totais senón o promedio de visitas mensuais e o número medio mensual de páxinas visitadas. Por esta razón, nos se dispón de serie, máis aló do último ano.

O portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, recibiu en 2024 unha media de 866.950 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 1.707.290 páxinas mensuais.

Pola súa banda, a sede da xunta de Galicia recibiu un promedio de 790.394 vistas mensuais.

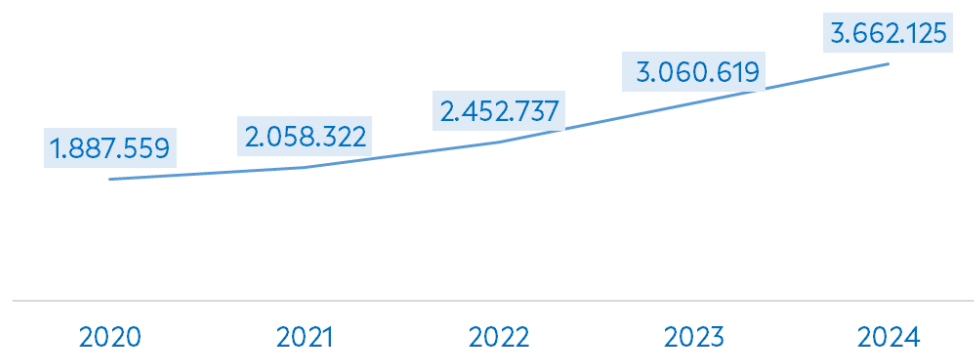
Figura 22. Gráfica. Visitas á web, páxinas visitadas e visitas á sede da Xunta.



REDES SOCIAIS

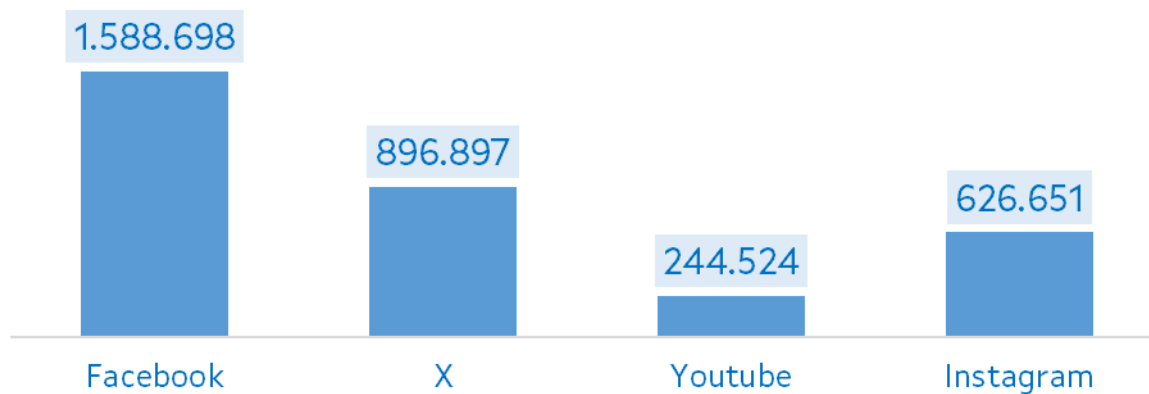
As principais redes sociais achegan 3.662.125 persoas seguidoras da Xunta de Galicia, crescendo en máis de seiscentas mil nun só ano. O seguinte gráfico recolle a evolución total do número de persoas seguidoras nas redes sociais maioritarias da Administración xeral de Galicia:

Figura 23. Gráfica. Evolución do nº total de persoas seguidoras nas redes sociais da Administración xeral de Galicia



A principal rede social que achega persoas seguidoras á Xunta de Galicia é Facebook

Figura 24.Gráfico. Seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia



A close-up, slightly blurred photograph of a laptop. The screen shows a code editor with XML-like code. The code includes an <Editor> component with an onChange handler and a <button> labeled 'Hide code'. Below it is another <button> labeled 'Show code'. The keyboard is visible in the foreground, showing keys like '123', '456', and '789'. A large, semi-transparent blue geometric overlay with various shades and patterns covers the top and bottom portions of the image.

```
<div>
  <Editor code={code} onChange={onChange} />
  <button type="button" className={classes.hideCode} />
    Hide code
  </button>
</div>

) : (
  <button type="button" className={classes.showCode} />
    Show code
  </button>
)
}}
</div>
```

III. OPEN DATA

- ☑ O número de conxuntos de datos postos a disposición da cidadanía a través do portal OPEN DATA á fin de 2024 era de 533.
- ☑ . O portal acumula máis de 160 mil descargas desde a súa publicación en 2012, 25.799 no ano 2024.

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>.

O número de conxuntos de datos postos a disposición da cidadanía a través do portal OPEN DATA á fin de 2024 era de 533, dos cales se realizaron 25.799 descargas. A distribucións por temática amósanse a continuación³. Os conxuntos de datos maioritarios adscribíse ás temáticas "Economía, empresa e emprego" e "Territorio, vivenda e transporte".

Figura 25. Gráfica. Temáticas dos conxuntos de datos dispoñibles

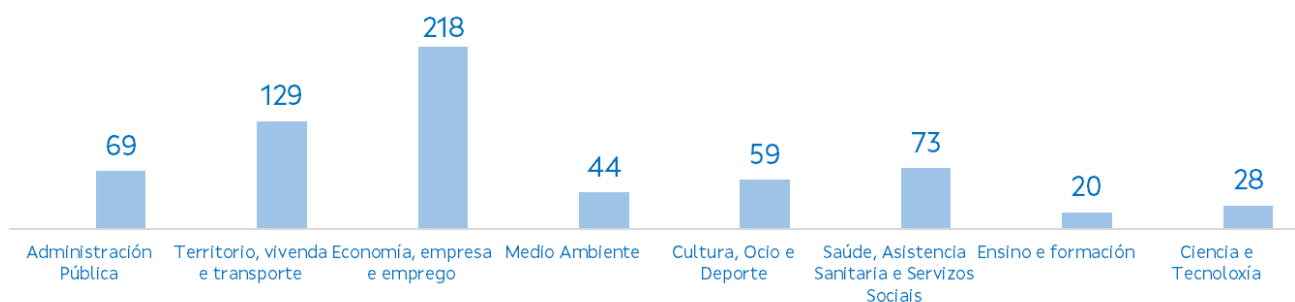
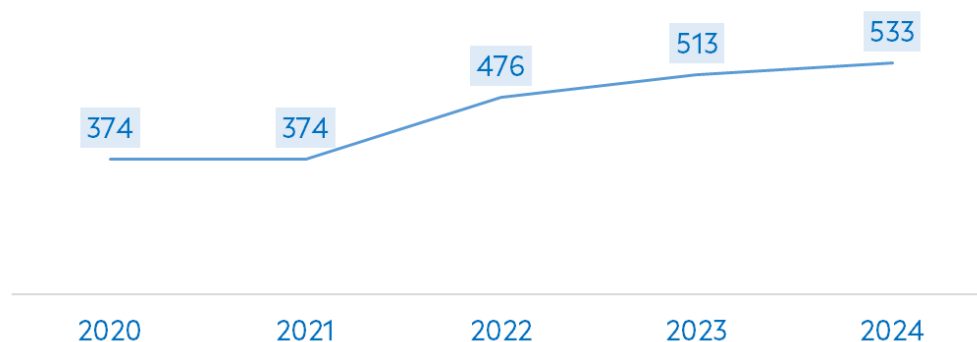


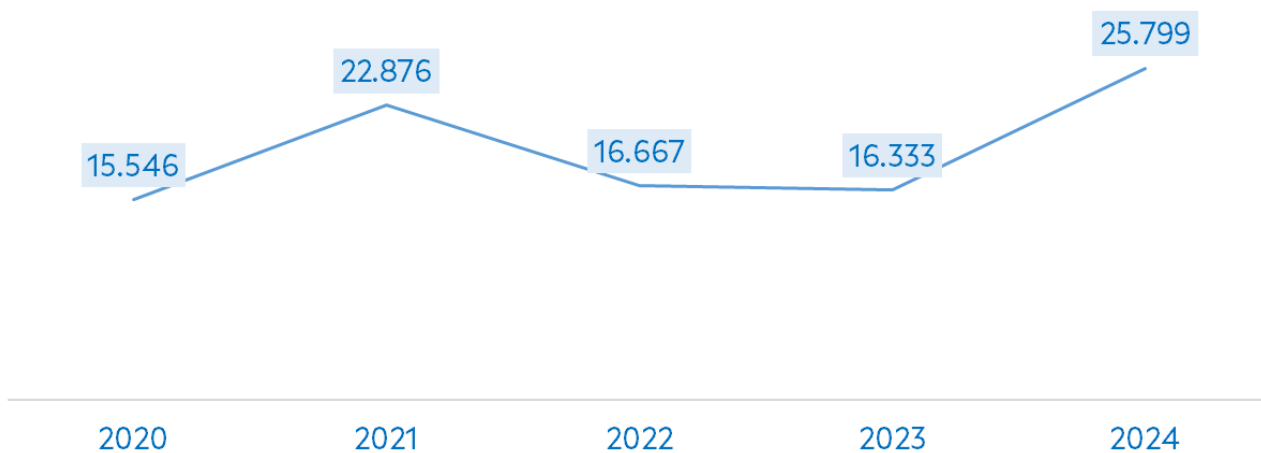
Figura 26. Gráfica. Evolución N° grupos de datos dispoñibles (dataset)

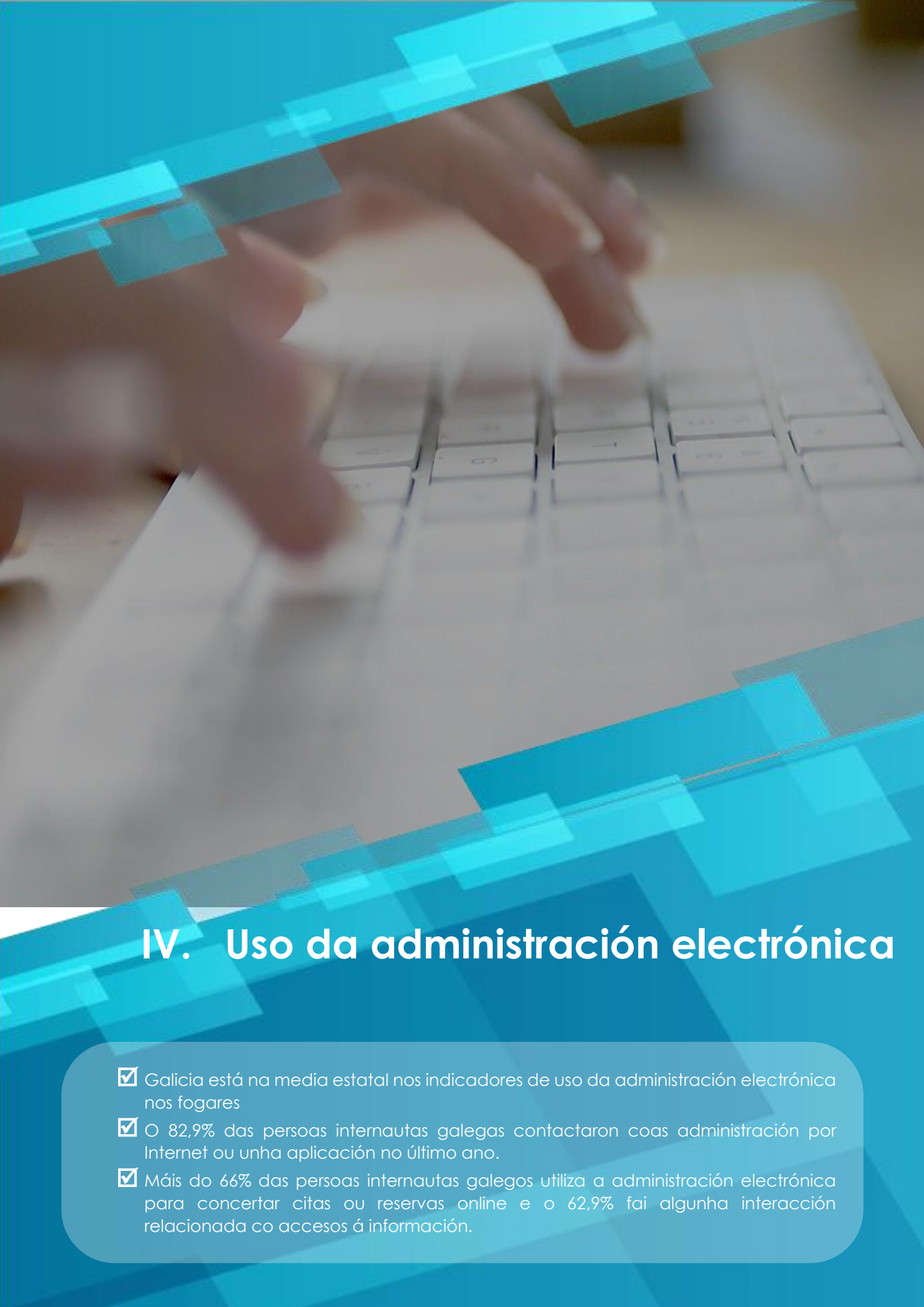


³ O total de conxuntos de datos non coincide coa suma por temática porque algún conxuntos contabilizáronse en varias temáticas.

No que respecta ao número de descargas, o portal acumula máis de 160 mil desde a súa publicación en 2012, 25.799 no ano 2024.

Figura 27.Gráfica. Evolución nº de descargas de datos





IV. Uso da administración electrónica

- ☑ Galicia está na media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica nos fogares
- ☑ O 82,9% das persoas internautas galegas contactaron coas administración por Internet ou unha aplicación no último ano.
- ☑ Máis do 66% das persoas internautas galegos utiliza a administración electrónica para concertar citas ou reservas online e o 62,9% fai algunha interacción relacionada co accesos á información.



4. Uso da administración electrónica

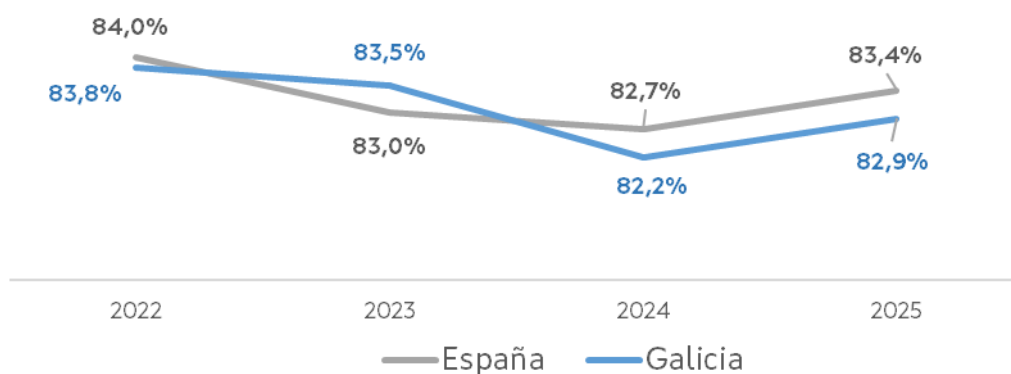
Un ano máis, Galicia está na media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: o 82,9% das persoas internautas contactaron coas administración por Internet para obter información.

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 2025, Galicia segue a obter un dato moi similar á media estatal de uso da administración electrónica, experimentando un crecemento idéntico ao da media estatal (7 décimas).

Figura 28. Gráfica. 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: INE

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

Máis do 66% dos internautas galegos utiliza a administración electrónica para concertar citas ou reservas online e o 62,9% fai algunha interacción relacionada co accesos á información. Galicia supera a media estatal en concertación de citas, acceso á información persoal almacenada e acceso a base de datos ou rexistros públicos.

Os usos da administración electrónica que máis crecen en Galicia son accesos a información persoal (7,2%), concertación de citas ou reservas (3,7%) e solicitar algún documento ou certificado dixital (2,2%).

Figura 29. Táboa. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses

		2022	2023	2024	2025
Descarga ou impresión dalgún formulario oficial	España	67,0%	49,0%	47,2%	42,6%
	Galicia	68,9%	52,3%	45,0%	41,5%
Concertación de cita ou de reservas (dunha actividade, servizo médico...)	España	57,2%	64,8%	61,0%	64,0%
	Galicia	59,4%	69,8%	64,5%	66,9%
Presentación online da declaración de impostos persoalmente	España	27,0%	27,0%	39,7%	39,4%
	Galicia	21,7%	23,0%	35,1%	34,3%
Realización dalgunha interacción relacionada co acceso á información	España	59,3%	63,4%	63,9%	64,7%
	Galicia	58,4%	64,8%	63,5%	62,9%
Información: acceso á información persoal amacena (pensión, vida laboral...)	España	47,2%	51,3%	52,8%	54,0%
	Galicia	46,7%	52,3%	51,6%	55,3%
Información: acceso a bases de datos ou rexistros públicos (rex. Catastrais, de empresas...)	España	22,1%	26,7%	28,3%	27,5%
	Galicia	24,5%	31,6%	30,9%	28,4%
Información: acceso para obter información (servizos, prestacións, impostos...)	España	43,4%	47,6%	49,1%	47,9%
	Galicia	40,0%	50,3%	47,3%	47,1%
Realización dalgunha interacción relacionadas coa obtención de documentos	España	38,2%	42,1%	41,3%	43,7%
	Galicia	33,5%	41,5%	38,9%	37,1%
Documentación: solicitar algún documento ou certificado oficial (nacemento, residencia...)	España	25,4%	28,6%	29,6%	34,0%
	Galicia	20,7%	28,7%	27,7%	28,3%
Documentación: solicitar subvencións ou dereitos (pensión, desemprego...)	España	22,4%	24,4%	22,5%	21,6%
	Galicia	18,8%	25,1%	21,7%	20,0%
Documentación: outras peticións, reclamacións ou queixas (denuncias, reclamación xudicial...)	España	6,0%	7,3%	8,6%	7,2%
	Galicia	6,0%	7,1%	7,3%	6,5%

Fonte: INE

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

A hand holding a white marker is positioned over a laptop keyboard. The image is overlaid with various blue geometric shapes, including rectangles and a large triangle in the bottom right corner. The word "CONCLUSIONES" is written in white capital letters on the blue triangle.

CONCLUSIONES



Conclusións

Presentación electrónica: oferta

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

2.195 procedementos puideron iniciarse de xeito electrónico, 65 procedementos máis que o ano anterior, un crecemento do 3,1% Destes procedementos, 1.380 estaban dirixidos á cidadanía.

O 99,1% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

O 95% dos procedementos contan ou superan o nivel de tramitación dixital básico. O 27,5 % teñen como mínimo o nivel completo, e o 0,5% avanzado

Presentación electrónica: demanda.

O número de expedientes iniciados na sede electrónica da Xunta aumentou un 1,8% no último ano ata 1.495.954 en 2024.

O número total de persoas usuarias activas en Chave365 en 2023 ascendeu a 1.546.506, un 2,3% máis que o ano anterior.

As principais redes sociais achegan 3.662.125 persoas seguidoras da Xunta de Galicia

Xestións electrónicas: o funcionamento da administración

O 81,5% das suxestións, queixas ou solicitudes de información realizáronse por vía electrónica.

No ano 2024, puxéronse a disposición das persoas interesadas 1.935.131 notificacións na plataforma notifica.gal que supón un 12,8% de incremento respecto ao ano 2023.

26.855 persoas contaban en 2024 con tarxetas intelixentes de empregadas públicas para a identificación e a sinatura electrónica.

Durante o ano 2024 asináronse electronicamente máis de 11 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, polo que se mantén a tendencia ascendente dos últimos anos.

No 2024, o 85,5% das entradas no Sistema único de Rexistro da Xunta de Galicia foron electrónicas, ao ascender a 3.093.748 rexistros electrónicos sobre un total de 3.618.610 entradas no sistema de rexistro.

Presenza webs e redes

O portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, recibiu en 2024 unha media de 866.950 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 1.707.290 páxinas mensuais.

Pola súa banda, a sede da xunta de Galicia recibiu un promedio de 790.394 visitas mensuais.

As principais redes sociais achegan 3.662.125 persoas seguidoras da Xunta de Galicia, crescendo en máis de seiscentas mil nun só ano.

Open data

O número de conxuntos de datos postos a disposición da cidadanía a través do portal OPEN DATA á fin de 2024 era de 533, dos cales se realizaron 25.799 descargas. Os conxuntos de datos maioritarios adscribítese ás temáticas “Economía, empresa e emprego” e “Territorio, vivenda e transporte”.

O portal acumula máis de 160 mil descargas desde a súa publicación en 2012, 25.799 no ano 2024.

Uso da administración electrónica

O uso da administración electrónica en Galicia é parella ao nivel media estatal entre as persoas particulares. O 82,9% das persoas internautas galegas contactaron coas administracións por Internet ou unha app no último ano.

Máis do 66% das persoas internautas galegos utiliza a administración electrónica para concertar citas ou reservas online e o 62,9% fai algunha interacción relacionada co accesos á información. Galicia supera a media estatal en concertación de citas, acceso á información persoal almacenada e acceso a base de datos ou rexistros públicos. Os usos da administración electrónica que máis crecen en Galicia son accesos a información persoal (7,2%), concertación de citas ou reservas (3,7%) e solicitar algún documento ou certificado dixital (2,2%).



ÍNDICE DE FIGURAS

Índice de figuras

Figura 1. Gráfica. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico	10
Figura 2. Gráfica. Porcentaxe de procedementos con presentación electrónica por destinatarios.....	11
Figura 3. Gráfica. eProcedementos segundo colectivo e perfil.....	12
Figura 4. Gráfica. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.....	12
Figura 5. Gráfica. Número de procedementos dispoñibles na administración electrónica, por tipoloxía.....	13
Figura 6. Gráfica. Niveis de acumulados dixitalización dos servizos electrónicos.....	15
Figura 7. Gráfica. Niveis de dixitalización dos servizos electrónicos.....	15
Figura 8. Gráfica. Niveis de dixitalización e destinatarios.....	16
Figura 9. Táboa. Niveis de dixitalización e tipos de procedemento.....	16
Figura 10. Táboa. Niveis de dixitalización e tipos de procedemento.....	17
Figura 11. Gráfica. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica	18
Figura 12. Gráfica. Evolución do número persoas interesadas con presentación en sede electrónica	19
Figura 13. Gráfica Persoas que interacturaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares nos últimos 12 meses	19
Figura 14. Gráfica. Porcentaxe de presentacións de suxestións, queixas e información por vía electrónica	22
Figura 15. Gráfica. Total consultas en servizos en interoperabilidade	23
Figura 16. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade	24
Figura 17. Gráfica. Evolución das notificacións electrónicas.....	24

Figura 18.Gráfica. Evolución N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	25
Figura 19.Táboa. Principais clases de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	25
Figura 20.Gráfica. Evolución dos documentos asinados electrónicamente	26
Figura 21.Gráfica. % entradas electrónicas no sistema de rexistro	26
Figura 22.Gráfica. Visitas á web, páxinas visitadas e visitas á sede da Xunta.....	28
Figura 23.Gráfica. Evolución do n° total de persoas seguidoras nas redes sociais da Administración xeral de Galicia	28
Figura 24.Gráfico. Seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia	29
Figura 25. Gráfica. Temáticas dos conxuntos de datos dispoñibles	31
Figura 26.Gráfica. Evolución N° grupos de datos dispoñibles (dataset)....	31
Figura 27.Gráfica. Evolución n° de descargas de datos	32
Figura 28.Gráfica. 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.....	34
Figura 29.Táboa. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses.....	35



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA



OBSERVATORIO
DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN
E A MODERNIZACIÓN DE GALICIA