

IX. Otras actividades administrativas

IX. OTRAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

IX. 1. Protección de la naturaleza

IX. 2. Oficina de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo

IX. 3. Oficina de Atención al Ciudadano

IX. 4. Recursos e indemnizaciones

IX. 1. PROTECCIÓN DE LA NATURALEZA

Datos elaborados por la Dirección General de la Guardia Civil

I. PROTECCIÓN DE LA NATURALEZA

Tratamos de poner de relieve las actuaciones policiales en la esfera delictiva contra el medio ambiente y la naturaleza, por el creciente interés del tema y para subrayar el papel de policía administrativa que también tienen los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Los datos que se exponen corresponden a las actuaciones de la Guardia Civil, que es el Cuerpo de mayor actividad en este ámbito.

La mayoría de las actuaciones, el 96,33 % de los casos, son para perseguir infracciones que se resuelven por vía administrativa.

En la penúltima tabla del PROGRAMA ESTADISTICO de Seguridad, titulada "Resto de delitos", grupo penal XI, del capítulo II, dedicado a estadística criminal, sólo se cuantifican los delitos contra el medio ambiente y la naturaleza cuando tienen suficiente entidad penal y gravedad. Se excluyen los incendios forestales porque se tratan en el grupo penal de delitos contra la seguridad colectiva y se tienen en cuenta los delitos contra el medio ambiente y la naturaleza intervenidos por el Cuerpo Nacional de Policía. Pero quedan las restantes actuaciones en esta materia (contravenciones y faltas), que son la mayor parte, fuera del PROGRAMA ESTADÍSTICO DE SEGURIDAD.

Este replanteamiento, ampliado, del cómputo de las actuaciones policiales en este ámbito, arroja las siguientes cifras:

TABLA 1

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA				
RESUMEN GENERAL		TOTAL ANUAL 2001		
ACTUACIONES POLICIALES	CONO- CIDOS/AS	ESCLARECIDOS		DETENIDOS
		NÚMEROS	%	
DELITOS	1.961	970	49,5	269
FALTAS	692	591	85,4	
CONTRAVENCIONES	136.835	-	-	-
SIN INFRACCIONES-incendios forestales	1737	538	31,0	-
TOTAL ACTUACIONES	141.225	2099	1,49	269
TOTAL ANUAL 2001				

GRÁFICO 1

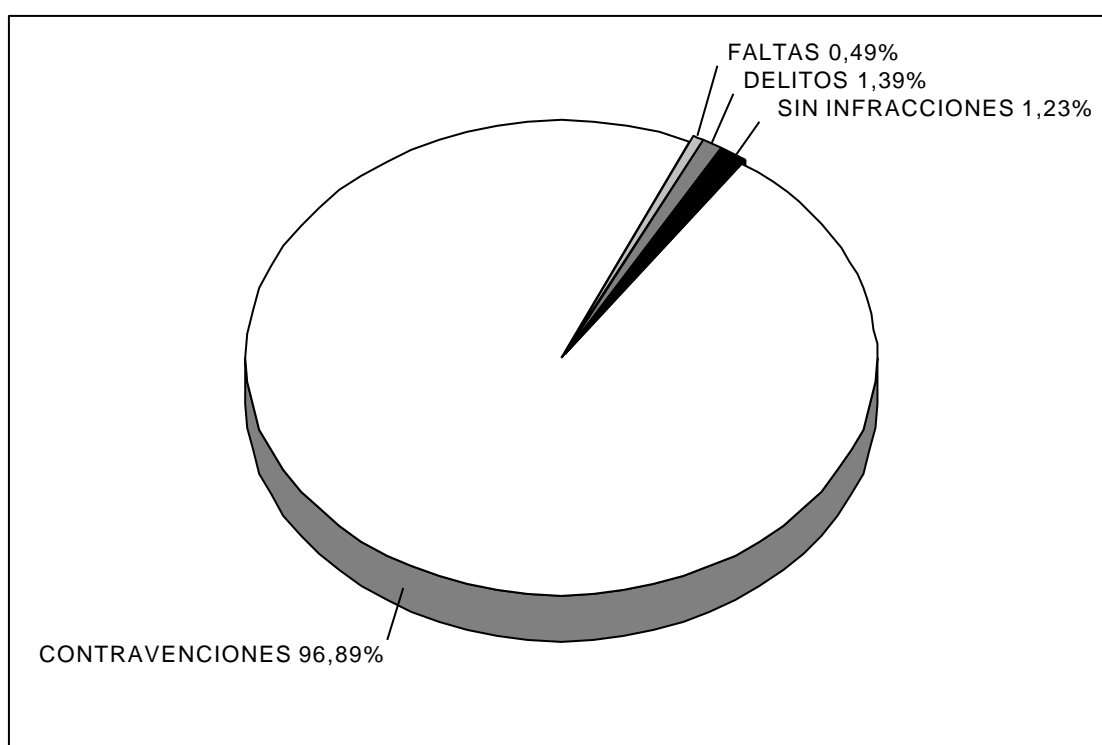


TABLA 2

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA				
DELITOS				
TIPOS PENALES	CONOCIDOS	ESCLARECIDOS		DETENIDOS
		NUM.	%	
SOBRE LA ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	135	130	96,30	13
SOBRE EL PATRIMONIO HISTÓRICO	45	27	60,00	16
EMISIONES A LA ATMÓSFERA	30	24	80,00	
RESIDUOS TÓXICOS	170	141	82,94	8
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	55	43	78,18	4
OTROS C/RECURSOS NATURALES-MEDIO AMBIENTE	142	130	91,55	11
CAZA	47	27	57,45	11
PESCA CONTINENTAL	3	1	33,33	
PESCA MARÍTIMA	4	3	75,00	2
PROTECCIÓN DE LA FLORA	35	19	54,29	4
PROTECCIÓN DE LA FAUNA	127	49	38,58	41
RIESGO CATASTRÓFICO	26	18	69,23	4
INCENDIOS FORESTALES	1.123	345	30,72	149
OTROS CONTRA LA SALUD PUBLICA (ART. 364.2-1)				
CONTRABANDO-CITES	19	13	68,42	6
TOTAL	1961	970	49,46	269
FALTAS				
CONCEPTOS	CONOCIDOS	ESCLARECIDOS		DETENIDOS
		NUM.	%	
SOBRE EL PATRIMONIO HISTÓRICO	42	35	83,33	
CONTRA LOS INTERESES GENERALES				
-ANIMALES SUELTOS	469	424	90,41	
-MALTRATO DE ANIMALES	181	132	72,93	
TOTAL	692	591	85,40	
CONTRAVENCIONES				
CONCEPTOS				NÚMERO
SOBRE LA ORDENACIÓN DEL TERRITORIO				2.775
SOBRE EL PATRIMONIO HISTÓRICO				278
EMISIONES A LA ATMÓSFERA				976
RESIDUOS TÓXICOS				5.036
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS				27.626
OTROS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES-MEDIO AMBIENTE				4.569
CAZA				25.141
PESCA CONTINENTAL				5.342
PESCA MARÍTIMA				4.978
PROTECCIÓN DE LA FLORA				1.519
PROTECCIÓN DE LA FAUNA				2.048
MONTES				1.096
LEYES SANITARIAS				25.490
CONTRABANDO-CITES				344
MINAS				1.310
TURISMO / DEPORTE				3.706
RUIDOS				187
COSTAS				3.535
AGUAS CONTINENTALES				6.184
AGUAS MARÍTIMAS				97
OTRAS LEYES CONTRA EL MEDIO AMBIENTE				12.200
INCENDIOS FORESTALES				2.398
TOTAL				136.835
SIN INFRACCIONES				
INCENDIOS FORESTALES	1.737	538	30,97	-

TABLA 3

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA

DATOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	AÑO 2001
---------------------------------	----------

COMUNID. AUTÓNOMAS	DELITOS	FALTAS	CONTRAVENCIONES	SIN INFRACCIONES	TOTAL
TOTAL	1961	692	136.835	1.737	141.225
MELILLA	7	1	184	0	192
CÉUTA	3	0	179	0	182
MADRID	95	7	4.963	10	5.075
CASTILLA- LA MANCHA	96	116	18.034	175	18.421
EXTREMADURA	36	14	10.360	264	10.674
ANDALUCÍA	446	134	33.580	182	34.342
MURCIA	25	20	4.540	29	4.614
VALENCIA	285	75	6.425	139	6.924
CATALUÑA	105	32	3.034	43	3.214
ARAGÓN	31	17	4.721	39	4.808
NAVARRA	24	29	3.757	8	3.818
LA RIOJA	11	6	590	5	612
PAÍS VASCO	1	2	12	0	15
CASTILLA Y LEÓN	212	77	20.211	422	20.922
CANTABRIA	43	32	3.481	16	3.572
ASTURIAS	55	56	5.239	29	5.379
GALICIA	375	38	12.237	342	12.992
CANARIAS	26	14	4.233	23	4.296
BALEARES	85	22	1.055	11	1.173

GRÁFICO 2

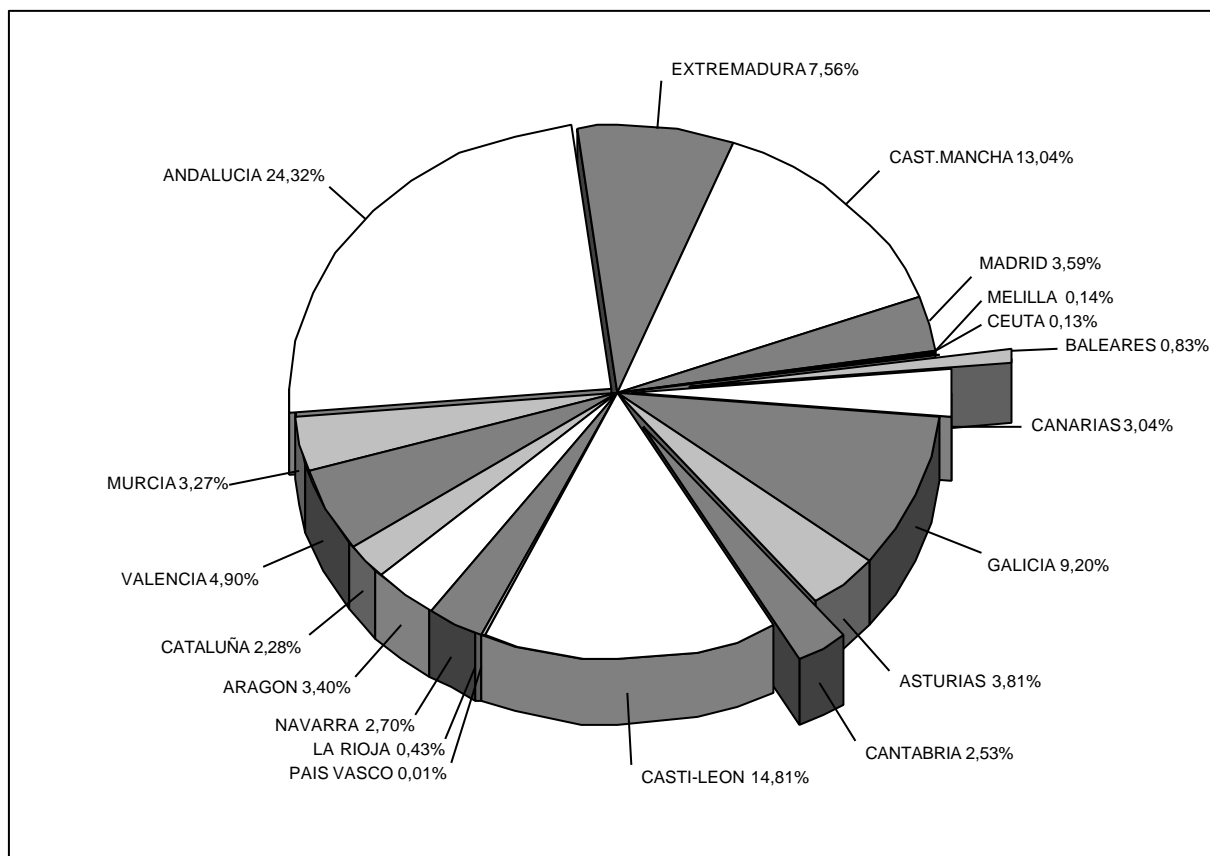


TABLA 4

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA					
DATOS POR PROVINCIAS				AÑO 2001	
	DELITOS	FALTAS	CONTRAVENCIÓN	SIN INFRACCIONES	TOTAL
TOTAL	1.961	692	136.835	1.737	141.225
MELILLA	7	1	184	0	192
CEUTA	3	0	179	0	182
MADRID	95	7	4.963	10	5.075
TOLEDO	42	45	6.426	8	6.521
CIUDAD REAL	15	9	2.159	43	2.226
ALBACETE	8	15	2.589	71	2.683
GUADALAJARA	12	33	1.867	15	1.927
CUENCA	19	14	4.993	38	5.064
BADAJOS	17	8	5.858	79	5.962
CACERES	19	6	4.502	185	4.712
GRANADA	52	54	4.576	16	4.698
ALMERIA	32	13	2.587	27	2.659
JAEN	30	8	2.523	26	2.587
HUELVA	127	20	2.857	31	3.035
CORDOBA	18	10	3.093	21	3.142
SEVILLA	39	4	7.926	19	7.988
CADIZ	54	17	4.467	8	4.546
ALGECIRAS	34	0	1.653	1	1.688
MALAGA	60	8	3.898	33	3.999
MURCIA	25	20	4.540	29	4.614
VALENCIA	100	28	3.465	59	3.652
CASTELLON	112	6	958	39	115
ALICANTE	73	41	2.002	41	2157
BARCELONA	70	29	805	31	935
GIRONA	6	0	269	0	275
TARRAGONA	29	3	1.265	11	1.308
LLEIDA	0	0	695	1	696
ZARAGOZA	11	9	1.780	9	1.809
HUESCA	9	7	2.473	4	2.493
TERUEL	11	1	468	26	506
NAVARRA	24	29	3.757	8	3.818
LA RIOJA	11	6	590	5	612
ALAVA	1	2	1	0	4
VIZCAYA	0	0	1	0	1
GUIPUZCOA	0	0	10	0	10
BURGOS	29	20	1.915	17	1.981
SORIA	8	2	834	15	859
SALAMANCA	19	2	1.297	71	1.389
ZAMORA	28	0	5.914	175	6.117
AVILA	73	9	1.138	33	1.253
VALLADOLID	15	9	1.579	12	1165
PALENCIA	5	8	1.402	10	1.425
SEGOVIA	6	1	1.518	15	1.540
LEON	29	26	4.614	74	4.743
CANTABRIA	43	32	3.481	16	3.572
OVIEDO	15	18	1.466	29	1.528
GIJON	40	38	3.773	0	3.851
LA CORUÑA	96	18	2.737	26	2.877
LUGO	80	9	3.032	0	3.121
ORENSE	12	1	2.829	296	3.138
PONTEVEDRA	187	10	3.639	20	3.856
SANTA CRUZ TENERIFE	14	11	2.526	12	2.563
LAS PALMAS	12	3	1.707	11	1.733
BALEARES	85	22	1.055	11	1.173

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA											
AÑOS	1.992	1.993	1.994	1.995	1.996	1.997	1.998	1.999	2.000	2.001	VARIACIÓN AÑO ANTERIOR
TOTAL	33.076	38.902	49.072	63.334	57.037	88.524	101.179	138.751	146.217	141.225	-3,41 %

EVOLUCIÓN 1992 / 2001

GRÁFICO 3

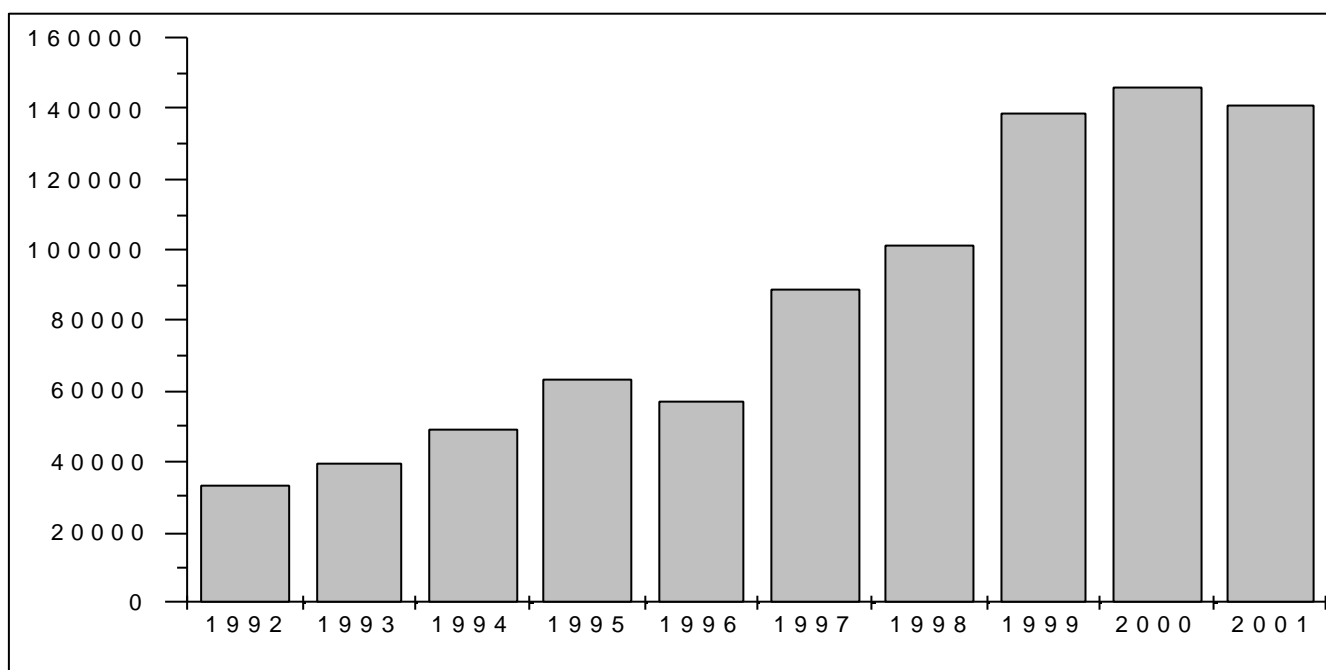


TABLA 6

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA

ESPECÍMENES RECUPERADOS DURANTE EL AÑO 2001

E S P E C Í M E N E S	MESES		EN	FE	MA	AB	MA	JN	JL	AG	SE	OC	NO	DI	TOTAL
	MAMÍFEROS	PIEZAS	243	226	134	99	163	199	358	173	226	239	432	406	2.898
	AVES	PIEZAS	313	528	339	228	1.067	769	823	1.032	793	1.250	1.682	998	9.822
	REPTILES	PIEZAS	141	64	40	54	162	152	149	200	459	74	74	22	1.591
	PECES	KILOS	3.147	3.172	5.064	6.532	5.139	17.885	4.770	7.356	7.357	39.096	22.344	6.840	128.702
		PIEZAS	1	72	74	557	163	194	865	282	18	29		4	2.259
	CRUSTÁCEOS	KILOS	32	173	70	593	100	65	60	798	347	297	401	122	3.058
		PIEZAS	15	16	8	46	37	261	253	322	129			75	1.162
	ANFIBIOS	PIEZAS	21			2				2	64	1	1		91
	ANTOZOOS	KILOS													
		PIEZAS	4				3							7	14
	MOLUSCOS	KILOS	8.534	1.322	3.281	6.191	1.177	689	5.800	1.131	10.209	3.092	11.187	3.126	55.739
		PIEZAS		1	42	1.056	33	12	467	17	6	18	585	2	2.239
	ARÁCNIDOS	PIEZAS		4		5		4		2		1			16
	MARIPOSAS	PIEZAS									35				35
	EQUINODERMOS	KILOS			1.648										1.648
		PIEZAS			240		6								246
	INSECTOS	PIEZAS		153					1.086		232				1.471

TOTAL KILOS	11.713	4.667	10.063	13.316	6.416	18.639	10.630	9.285	17.913	42.485	33.932	10.088	189.147
TOTAL PIEZAS	738	1.064	877	2.047	1.634	1.591	4.001	2.030	1.962	1.612	2.774	1.514	21.844

FLORA	KILOS							160	70					230
	PIEZAS			38										38

PARTES Y DERIVADOS	KILOS													
	PIEZAS	113	5	42	174	260	13	1	44	29	34	39	14	768

* CRUSTÁCEOS: Cangrejos, cigalas, percebes, etc.
MOLUSCOS: Bivalbos, gasterópodos, cefalópodos, etc.
EQUINODERMOS: Erizos de mar, etc.
ANTOOZOOS: Corales.

TABLA 7

ACTUACIONES POLICIALES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE / NATURALEZA

ESPECÍMENES RECUPERADOS INCLUIDOS CONVENIO C.I.T.E.S. DURANTE EL AÑO 2001

E S P E C I M E N E S	MESES		EN	FE	MA	AB	MA	JN	JL	AG	SE	OC	NO	DI	TOTAL
	MAMÍFEROS	PIEZAS	5	11	8	6	17	26	15	35	3	8	1	5	140
	AVES	PIEZAS	17	109	9	7	22	62	6	39	20	13	9	17	330
	REPTILES	PIEZAS	127	40	14	37	91	95	42	106	45	64	46	15	722
	PECES	KILOS													
		PIEZAS													
	ANTOZOOS	KILOS													
		PIEZAS	4				3							7	14
	ANFIBIOS	PIEZAS	20			1									21
	ARÁCNIDOS	PIEZAS		4		5	1	2				1			13
	MARIPOSAS	PIEZAS									35				35
	INSECTOS (Coleópteros)	PIEZAS													
	MOLUSCOS	KILOS													
		PIEZAS													

TOTAL KILOS															
TOTAL PIEZAS	173	164	31	56	134	185	63	180	103	86	56	44			1.275

FLORA			38												38
-------	--	--	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

PARTES Y DERIVADOS	KILOS														
	PIEZAS	87	5	22	176	255	8	1	43	26	34	39	13		709

DETENIDOS															
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

TOTAL INTERVENCIONES	28	46	43	46	80	44	42	107	57	54	70	31			648
-------------------------	----	----	----	----	----	----	----	-----	----	----	----	----	--	--	-----

* NOTA.- Estos datos están incluidos en la página anterior.

IX.2. OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

Datos facilitados por la Secretaría General Técnica

ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

Fallecimiento por Terrorismo
decenio 1992-2001

92	93	94	95	96	97	98	99	2000	2001	TOTAL
26	15	12	15	5	13	3	0	26	16	131

Indemnizaciones por Terrorismo del régimen ordinario de la Ley 13/1996
1997-2001
(en miles de pesetas)

	Muertes	Lesiones	Daños materiales	Otros	TOTAL
1997	185.754	226.548	109.766		522.068
1998	101.481	231.061	273.067	83.501	689.110
1999		212.931	335.173	3.824	551.928
2000	312.201	118.674	25.021	19.923	475.819
2001	222.916	155.142	937.269	35.332	1.350.659
TOTAL	822.352	944.356	1.680.296	142.580	3.589.584
Media	164.470	188.871	336.059	28.516	717.917

Ejecución de la Ley 32/1999
de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo

AÑOS	Solicitudes presentadas (a)	Expedientes abiertos (b)	Solicitudes Evaluadas por Comisión (c)	C/a x 100	Expedientes Evaluados por Comisión (d)	d/b x 100	Coste evaluado	Coste pagado
2000	5.053	2.852	4.448	88	2.295	80	37.192	34.717
2001	474	213	956		672		3.134	5.186
TOTAL	5.527	3.065	5.404	98	2.967	97	40.326	39.903

*coste en millones de pesetas

ANEXO I									
RESARCIMIENTOS POR TERRORISMO PERÍODO 1975-2001									
	RÉGIMEN ORDINARIO INDEMNIZACIONES						RÉGIMEN EXTRAORDINARIO	GASTO TOTAL	
PERÍODO	MUERTES	LESIONES	DAÑOS MATERIALES	OTROS	EUROS CORRIENTES	EUROS CONSTANTES	LEY SOLIDARIDAD	TOTAL EUROS CORRIENTES	TOTAL EUROS CONSTANTES
1975-78	1.806.167,84				1.806.167,84	10.781.917,32		1.806.167,84	10.781.917,32
1979	124.109,00				124.109,00	534.740,34		124.109,00	534.740,34
1980	376.534,08	99.768,01			476.302,09	1.775.972,03		476.302,09	1.775.972,03
1981	673.434,06	100.669,53			774.103,59	2.520.100,31		774.103,59	2.520.100,31
1982	261.740,77	97.300,25			359.041,03	1.021.602,81		359.041,03	1.021.602,81
1983	412.174,10	113.809,57			525.983,67	1.334.257,52		525.983,67	1.334.257,52
1984	851.634,15	220.831,40			1.072.465,56	2.444.452,21		1.072.465,56	2.444.452,21
1985	773.388,45	149.457,65			922.846,10	1.932.905,66		922.846,10	1.932.905,66
1986	1.655.963,99	410.355,10			2.066.319,09	3.979.210,35		2.066.319,09	3.979.210,35
1987	2.576.492,26	1.046.613,10			3.623.105,36	6.628.909,80		3.623.105,36	6.628.909,80
1988	1.288.357,63	1.030.234,02			2.318.591,65	4.046.505,19		2.318.591,65	4.046.505,19
1989	1.357.321,04	1.008.457,83			2.365.778,87	3.866.066,87		2.365.778,87	3.866.066,87
1990	882.392,03	888.335,31			1.770.727,34	2.710.202,04		1.770.727,34	2.710.202,04
1991	2.154.177,98	943.156,18			3.097.334,16	4.475.995,51		3.097.334,16	4.475.995,51
1992	2.282.472,76	928.629,25	887,77		3.211.989,78	4.380.955,43		3.211.989,78	4.380.955,43
1993	1.220.167,38	1.319.568,73	36.885,31		2.576.621,42	3.362.990,19		2.576.621,42	3.362.990,19
1994	714.514,80	1.370.628,84	127.059,51		2.212.203,15	2.757.399,21		2.212.203,15	2.757.399,21
1995	711.687,86	1.342.522,65	296.283,88		2.350.494,39	2.796.714,88		2.350.494,39	2.796.714,88
1996	1.334.812,36	717.038,99	55.653,81		2.107.505,17	2.422.058,91		2.107.505,17	2.422.058,91
1997	1.116.405,83	1.361.581,56	659.706,83		3.137.694,22	3.535.630,41		3.137.694,22	3.535.630,41
1998	609.916,16	1.388.706,48	1.641.168,79	501.851,12	4.141.642,55	4.582.855,37		4.141.642,55	4.582.855,37
1999		1.279.743,50	2.014.430,85	22.982,56	3.317.156,91	3.542.988,95		3.317.156,91	3.542.988,95
2000	1.876.366,79	713.247,53	150.378,90	119.739,65	2.859.732,87	2.936.945,66	208.652.425,46	211.512.158,33	217.222.986,61
2001	1.339.753,34	932.424,37	5.633.103,16	212.347,75	8.117.628,63	8.117.628,63	31.169.833,78	39.287.462,42	39.287.462,42
TOTAL	26.399.984,68	17.463.079,88	10.615.558,80	856.921,09	55.335.544,45	86.489.005,62	239.822.259,25	295.157.803,70	331.944.880,35
(*) Cantidad abonada con cargo a la suscripción popular promovida por ABC y el Ministerio. La actualización se calcula sobre pesetas corrientes del año 1977.									
(**) Los resarcimientos son financiados, a partir de 1979, por los Presupuestos del Estado.									
(***) En 1.983 y 1.984 se resarcen retroactivamente las lesiones producidas de 1976 a 1979 pues en estos años sólo eran indemnizados los fallecimientos.									
Hasta 1999 la actualización monetaria se ha basado en las medias anuales del índice general de precios al consumo, y a partir del 2000 en la variación del IPC a 31 de diciembre de cada año.									

IX.3. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Datos facilitados por la Secretaría General Técnica

ATENCIÓN AL CIUDADANO

El área de Atención al Ciudadano ha desarrollado durante el año 2001 un nuevo servicio, un sistema IVR (Interactive Voice Response) para contestación automática de llamadas telefónicas de procesos selectivos, con procesado de voz y consulta a bases de datos on-line. El nuevo sistema, que entró en funcionamiento el 28 de mayo de 2001 permite desde entonces que el teléfono **902-150.002** de consultas sobre procesos selectivos (Guardia Civil, Policía, Tráfico, Instituciones Penitenciarias, Vigilantes de Seguridad, Guardias Particulares del Campo, Profesores de Formación Vial, etc.), con más de 100.000 participantes cada año, sea atendido de forma automática con 16 líneas telefónicas 24 horas al día todos los días del año. Hasta ahora dicho teléfono 902-150.002 se atendía por informadores funcionarios de esta Subdirección General. Hasta el 31 de diciembre se han contestado 160.346 llamadas. En un solo día se han contestado más de siete mil llamadas, lo que da idea de la capacidad del sistema para la difusión puntual de informaciones personales, identificando a cada participante previamente.

Igualmente la información telefónica del Servicio de Atención al Ciudadano (900-150.000: Información General; 902-150.002: Resultados de Procesos Selectivos; 902-150.003: Información sobre Víctimas del Terrorismo; 900-610.620: Cita Previa), que en el 2001 ha mejorado mucho en calidad y especialización gracias al nuevo IVR-Audiotex y que ha obligado a realizar nuevas labores muy especializadas (bases de datos, ficheros de listas de participantes, gestores del IVR, etc.). En Información General se han atendido 142.695 llamadas; en Procesos Selectivos, 16.334 hasta el 28 de mayo con personal telefónico, y las mencionadas 160.346 desde entonces hasta final de año a través del IVR-Audiotex; y en Cita Previa de Ciudadanos Extranjeros Comunitarios en la Comunidad de Madrid, 32.401 llamadas atendidas. En total 351.776 llamadas atendidas, que suponen un **incremento del 61%** frente a las 217.899 del año 2000.

La mejora en el número de llamadas atendidas se debe a la implantación del nuevo IVR-Audiotex para los resultados de los procesos selectivos, que ha conllevado la realización de nuevas tareas muy especializadas (gestión de bases de datos, listados de oposiciones de muy diversa índole, aplicaciones de gestión de menús telefónicos, etc.) con el personal funcionario anteriormente existente.

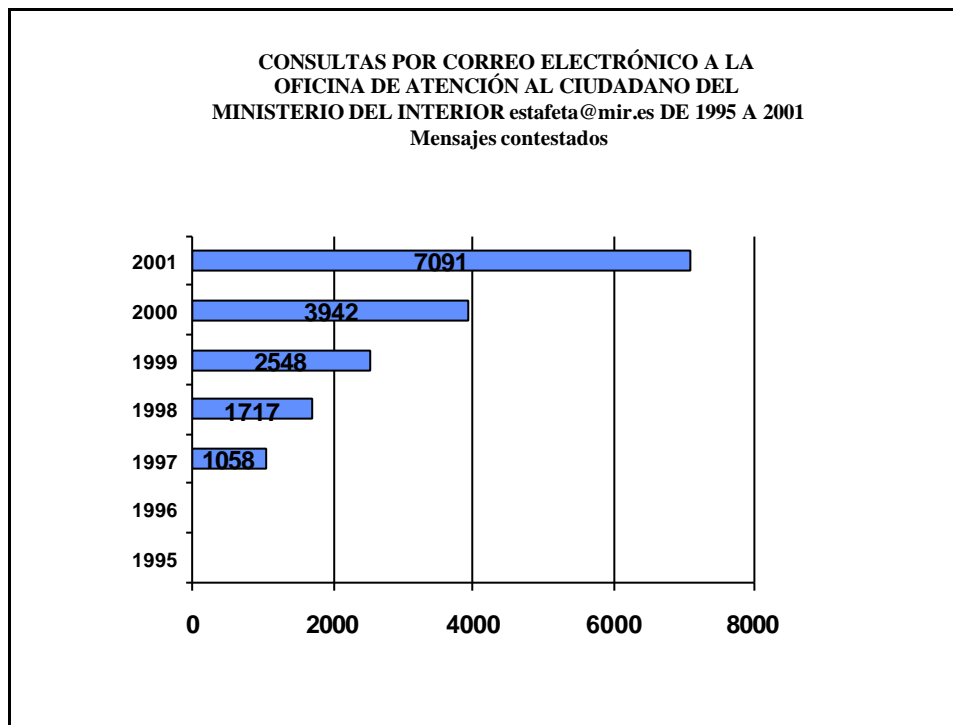
En cuanto a los temas de las consultas, hay que destacar el enorme crecimiento que sigue teniendo la extranjería, que creció el 78% entre 1999 y 2000, y que en 2001 se ha mantenido: **el 42 % de las consultas telefónicas del teléfono de información general son sobre extranjería** (sin tener en cuenta los resultados de procesos selectivos, atendidas por el IVR desde mayo). Este porcentaje es prácticamente idéntico en el correo electrónico a finales del 2001.

Las consultas de ciudadanos a la estafeta de **correo electrónico** estafeta@mir.es siguen su **aumento imparable (más del 60%,** siete mil noventa y un mensajes en el año, crecimiento del 80 %), lo que demuestra su buena acogida (contestación por escrito, prácticamente en el día, a cualquier punto del mundo, inclusión de documentos web, etc.). Y esta herramienta se demuestra como de una productividad enorme: la contestación se hace en su mayoría en un par de días hábiles, con unas tres personas dedicadas a ello, remitiendo las contestaciones a cualquier punto del mundo y recibándose en minutos.

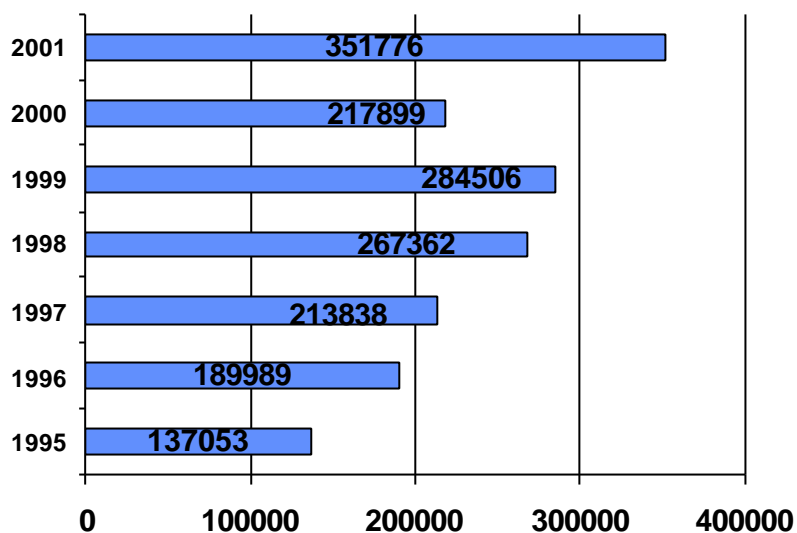
Y las **consultas a contenidos Web** siguen también la misma tónica, multiplicándose por más de dos (14.854.601 páginas consultadas, **casi quince millones**), habiendo aumentado los contenidos actualizados. Se mantiene la actualización diaria de todos los contenidos de información administrativa del Departamento en Internet www.mir.es e Intranet.

Se está además coordinando la introducción de información relativa al Ministerio en **Web para la Presidencia Española de la Unión Europea**.

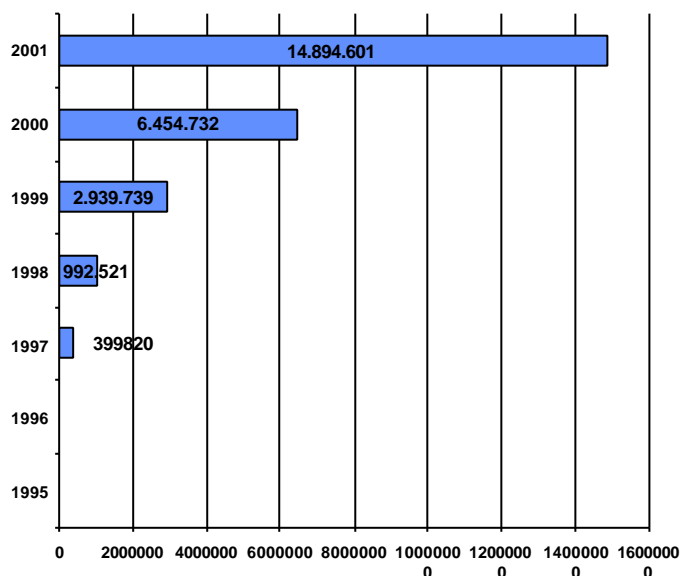
Ha desaparecido hasta prácticamente cero la congestión en el teléfono de resultados de procesos selectivos (41 % de las consultas en el 2000) gracias a la implantación del nuevo IVR-Audiotex.



**CONSULTAS TELEFÓNICAS A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR HASTA 2001**



**CONSULTAS A LAS PÁGINAS DEL SERVIDOR WEB CORPORATIVO DEL MINISTERIO
DEL INTERIOR www.mir.es HASTA 2001**



CONSULTAS A PÁGINAS DEL WEB DEL MINISTERIO DEL INTERIOR
www.mir.es EN 2001 (NÚMERO DE PÁGINAS CONSULTADAS)

	Nº DE CONSULTAS	%
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	8.258.252	55,59
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6.596.349	44,41
TOTAL	14.854.601	100

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

AÑO 2001

TRÁMITES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMB	TOTAL	%
PÁGINA PRINCIPAL	62.826	67.210	73.515	65.317	76.950	75.251	74.596	65.719	90.103	96.047	96.866	67.811	912.211	11,05
PROCESOS SELECTIVOS	42.704	48.608	51.260	62.408	71.326	69.951	83.380	52.934	99.481	79.585	73.361	54.229	789.227	9,56
DOCUMENTACIÓN DE ESPAÑOLES	17.369	18.278	26.997	25.499	30.626	32.908	37.205	27.034	42.258	35.793	31.427	26.271	351.665	4,26
EXTRANJEROS	48.209	54.498	52.958	44.497	58.635	69.570	61.519	75.125	99.366	112.647	116.888	94.733	888.645	10,76
TRÁFICO	15.843	18.668	18.514	18.404	21.250	18.922	19.773	16.034	20.890	24.148	27.487	22.288	242.221	2,93
AYUDAS E INDEMNIZACIONES	4.536	5.189	5.171	5.683	6.891	7.204	8.677	6.213	8.132	10.035	9.724	9.688	87.143	1,06
PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Asociaciones, Elecciones, Partidos Políticos)	70.690	195.003	190.861	230.030	247.551	159.147	260.205	181.872	193.526	227.444	20.403	15.795	1.992.527	24,13
SEGURIDAD (Armas, Empresas, Personal Seguridad privada)	18.214	18.807	22.091	20.117	22.824	21.383	23.227	21.484	25.694	28.915	31.884	27.552	282.192	3,42
NORMATIVA Y PUBLICACIONES	79.398	94.798	92.438	120.158	173.180	147.583	227.557	122.394	121.655	125.981	165.544	183.618	1.654.304	20,03
DIRECTORIO Y ESTRUCTURA ORG.	10.204	10.970	12.149	12.154	14.611	13.786	16.745	11.562	14.366	17.209	18.483	16.432	168.671	2,04
GUÍA DE TRÁMITES	3.282	6.558	6.777	7.119	3.985	7.377	8.156	6.561	8.880	13.494	12.348	9.358	93.895	1,14
BUZÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6.193	5.798	6.002	5.885	6.532	6.800	7.736	6.132	8.710	8.926	8.270	6.793	83.777	1,01
OTROS (Tasas, Toros, Espectáculos, Juego)	41.475	63.228	48.773	61.702	60.550	50.243	69.676	50.831	57.763	59.666	74.599	73.268	711.774	8,62
TOTAL	420.943	607.613	607.506	678.973	794.911	680.125	898.452	643.895	790.824	839.890	687.284	607.836	8.258.252	100

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL (Las Direcciones Generales de la Guardia Civil, Tráfico y Protección Civil no se incluyen por tener servidores propios)

UNIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMB	TOTAL	%
PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS	105.378	164.926	151.875	184.443	255.388	175.054	192.386	128.800	150.832	193.770	257.403	190.996	2.151.251	32,61
D.G. INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	13.377	17.810	20.142	34.964	40.089	25.295	32.786	16.757	20.480	25.399	61.468	63.338	371.905	5,64
D.G. POLICÍA	132.878	114.858	124.901	145.895	199.036	171.410	228.190	173.046	208.861	213.927	257.904	247.043	2.217.949	33,62
D.G. POLÍTICA INTERIOR	7.433	5.349	5.707	6.041	8.550	7.022	8.365	5.821	5.944	8.669	8.393	7.429	84.723	1,28
ORIS	83.397	93.549	116.529	102.612	154.754	118.587	158.159	118.173	108.385	132.312	193.385	165.676	1.545.518	23,43
D.G. EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN	6.477	8.817	8.400	6.561	8.554	11.296	9.814	5.634	5.739	7.081	7.948	6.653	92.974	1,41
D.G. INFRAESTRUCTURAS Y M. S.	8.823	9.032	7.782	7.706	10.642	8.512	13.102	9.150	9.368	9.950	11.156	10.526	115.749	1,75
S G TÉCNICA	1.211	1.269	1.374	1.241	1.465	1.448	1.563	1.033	1.215	1.532	1.696	1.233	16.280	0,25
TOTAL	358.974	415.610	436.710	489.463	678.478	518.624	644.365	458.414	510.824	592.640	799.353	692.894	6.596.349	100

CONSULTAS GENERALES RESUELTAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE 1995 A 2001

Teléfono de información general 900-150.000 + consultas por correo postal y electrónico +
consultas presenciales

POR TEMAS	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001*
D.N.I.	32,25%	32,32%	33,90%	25,98%	23,32%	18,63%	18,86%
PASAPORTES	11,6%	10,74%	10,52%	9,18%	10,97%	9,09%	9,91%
OPOSICIONES	28,09%	31,82%	29,48%	37,49%	39,25%	40,74%	13,59%
EXTRANJEROS	10,05%	9,82%	11,74%	13,61%	14,40%	25,61%	48,45%
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	4,52%	3,68%	3,30%	3,18%	4,54%	1,15%	2,82%
VARIOS DEL DEPARTAMENTO	6,06%	3,76%	3,19%	3,69%	2,00%	2,30%	1,41%
OTROS ORGANISMOS	2,67%	3,47%	2,63%	2,60%	2,81%	1,55%	4,33%
QUEJAS Y RECLAMACIONES	0,41%	0,30%	0,19%	0,14%	0,09%	0,04%	0,03%
LLAMADAS ANÓMALAS	4,59%	4,10%	5,04%	4,14%	2,62%	0,89%	0,60%
TOTALES	145.465 100%	208.319 100%	228.599 100%	277.726 100%	291.300 100%	224.659 100%	153.738 100%

POR FORMAS DE RECEPCIÓN

TELEFÓNICAS	137.053	189.989	213.838	267.362	284.506	217.899	142.695
PERSONALES	8.336	18.246	13.667	8.630	4.237	2.818	3.952
CORREO ELECTRÓNICO Y POSTAL	76	84	1.094	1.734	2.557	3.942	7.091
TOTALES	145.465	208.319	228.599	277.726	291.300	224.659	153.738

*

Para entender el cambio entre las cifras de 2000 y 2001 hay que tener en cuenta que:

- En junio de 2000 se puso en funcionamiento el nuevo teléfono de cita previa 900-610.620, que detrae a partir de entonces recursos del teléfono de Información General 900-150.000.

El 28 de mayo de 2001 se puso en funcionamiento el IVR-Audiotex para contestación automática de consultas de oposiciones y demás procesos selectivos, asunto al que se venía contestando hasta entonces a través del teléfono de Información General 900-150.000.

IX. 4. RECURSOS E INDEMNIZACIONES

- 1. Área de Recursos**
- 2. Área de Indemnizaciones**
- 3. Área de Relaciones con los Tribunales**

Datos elaborados por la Secretaría General Técnica

1. ÁREA DE RECURSOS

Corresponde a esta área el trámite y la propuesta de resolución de los recursos administrativos interpuestos contra resoluciones dictadas por los órganos centrales y periféricos del Departamento en las materias de su competencia, con algunas excepciones significativas, ya que la Dirección General de Tráfico tramita los recursos ordinarios interpuestos contra resoluciones dictadas por los órganos periféricos, en las materias de su competencia específica y las Direcciones Generales de la Guardia Civil y de la Policía hacen lo propio con los recursos en materia de personal de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, si bien esta última tramita los recursos de reposición, mientras que los de alzada, en dicha materia, son tramitados por la Secretaría General Técnica.

En el año 2001, han tenido entrada 10.560 recursos administrativos, cifra superior en un 1,8 % a la del año 2000 (10.365). Se han tramitado un total de 10.919 recursos, quedando en trámite, pendientes de dictar resolución 1.558 recursos. Esta cifra es equivalente al número de recursos que tienen entrada cada cuarenta y cinco días. El dato pone de manifiesto que la agilización en la tramitación de expedientes progresa anualmente (los recursos pendientes de resolución a finales del año 1999 fueron 2.878 y, en el 2000, al terminar el año, quedaban pendientes de resolución 1.947).

En cuanto a las materias objeto de recurso, los porcentajes se mantienen, prácticamente, en las mismas proporciones que en ejercicios anteriores. En primer lugar, los recursos contra resoluciones sancionadoras por consumo o tenencia ilícita de drogas, en segundo lugar, por infracciones al Reglamento de Armas y, en tercero, las materias de orden público. Estos tres grupos de recursos, en el año 2001, han supuesto un 74,5 % del total, siendo la proporción semejante a la de otros años (concretamente en el año 2000 este bloque de recursos fue el 78 % del total).

También, como en ejercicios precedentes, a estos tres grupos de materias siguen los recursos presentados contra resoluciones sancionadoras por infracciones al Reglamento de Seguridad Privada que representa un 6,24 % del total (en 2000 supuso el 6,28 %).

En cuanto a los distintos tipos de recursos que se han tramitado, se distinguen recursos ordinarios (los que restan, por circunstancias diversas, de la anterior normativa), de alzada, extraordinarios de revisión y recursos de reposición. De éstos, como en años anteriores, la cifra mayor corresponde a los recursos de alzada que suponen un 91,8 % del total de tramitados.

La proporción de resoluciones desestimatorias es ligeramente superior al 73 %.

RECURSOS REGISTRADOS, RESUELTOS Y PENDIENTES EN 2001

CUADRO 1

MATERIA	Registrados	Resueltos	Pendientes
1.-Drogas	3.875	3.981	485
2.-Armas	2.139	2.346	194
3.-Orden público	1.809	1.801	272
4.-Seguridad privada	725	684	155
5.-Extranjería, asilo y refugio	347	364	130
6.-Explosivos	129	145	25
7.-Establecimientos y espectáculos	49	50	4
8.-Protección civil	148	131	18
9.-Personal	306	369	66
10.-Instituciones penitenciarias	467	491	116
11.-Tráfico	71	115	13
12.-Otros	495	442	80
TOTAL	10.560	10.919	1.558

RECURSOS TRAMITADOS EN 2001, POR TIPO DE RECURSO, SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN Y OTRAS FORMAS DE FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE

CUADRO 2

	ALZADA	REPOSICIÓN	REVISIÓN	ORDINARIO
REGISTRADOS	9.741	635	181	3
RESUELTOS	10.027	650	233	9
ARCHIVO ACTUACIONES	8			
ANULACIÓN EXPEDIENTE	479	60	38	5
CADUCIDAD	293	1		
DESESTIMADOS	7.479	508	18	3
ESTIMADOS	790	37	4	1
ESTIMADOS EN PARTE	212	2	2	
INADMISIBLES	687	35	26	
NO ADMISIÓN A TRÁMITE	7	1	145	
REPOSICIÓN ACTUACIONES	69	2		
SUSPENSIÓN	1			
DESISTIDOS	1			
OTROS	1			

2. ÁREA DE INDEMNIZACIONES

Le compete la tramitación de los expedientes de indemnizaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública y expedientes de resarcimiento a transportistas extranjeros que, a su paso por territorio español, en viajes de carácter internacional, sufran daños como consecuencia de acciones violentas, así como la ejecución de sentencias firmes que reconocen indemnizaciones a los reclamantes.

Durante el año 2001 se han incoado 199 expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración General del Estado, habiéndose resuelto 370.

Por lo que respecta a los procedimientos de resarcimiento a transportistas extranjeros (Ley 52/1984, de 26 de diciembre) se han incoado 2 y resuelto 3, con abono de 1.495.129 pesetas **(8.985,91 euros)**.

Finalmente, en lo relativo a las ejecuciones de sentencias en materia de responsabilidad patrimonial de la Administración del Estado, si bien se observa una reducción en el número, que ha pasado de 37 en 2000 a 24 en 2001, la cantidad abonada por este concepto experimenta un aumento significativo, pasando de 266.661.721 pesetas **(1.602.669,22 euros)** en 2000, a 332.709.865 pesetas **(1.999.626,56 euros)** en 2001.

El detalle de estas actuaciones es el siguiente:

1. Procedimientos indemnizatorios año 2001

Expedientes incoados

- Responsabilidad patrimonial del Estado.....	199
- Resarcimiento a transportistas extranjeros.....	2
- Ejecución de sentencias.....	24
- Total expedientes incoados.....	225
- Expedientes en trámite.....	173

Resoluciones dictadas

- Responsabilidad patrimonial del Estado	370
Estimatorias.....	50
Desestimatorias.....	320
- Indemnizaciones a transportistas extranjeros.....	3
Estimatorias.....	3

2 Gestión presupuestaria y cantidades abonadas

- Responsabilidad patrimonial de la Administración.....	142.726.065 ptas. (857.800,93 €)
- Indemnizaciones a transportistas extranjeros.....	1.495.129 ptas. (8.985,91 €)
- Ejecución de sentencias.....	362.709.865 ptas. (2.179.930,19 €)
- Total abonado.....	373.376.422 ptas. (2.244.037,49 €)

3. ÁREA DE RELACIONES CON LOS TRIBUNALES

Constituye una vía o cauce de comunicación entre los órganos de los distintos órdenes jurisdiccionales y los distintos órganos administrativos del Departamento afectados por los procedimientos judiciales.

Así, recibe y cursa, a los órganos que los han de cumplimentar, los requerimientos, citaciones, escritos y actuaciones de todo tipo interesadas por los órganos jurisdiccionales, tanto del orden contencioso-administrativo como de los restantes órdenes jurisdiccionales.

Tiene atribuida la misión de prestar la máxima colaboración a los Servicios Jurídicos del Estado ante los Tribunales, tanto en la preparación de los litigios, como en la instrucción de los mismos.

Por otra parte, tiene encomendada la tramitación y formulación de propuestas de resolución en los expedientes de revisión de oficio y reclamaciones previas a la vía judicial.

A continuación se detallan las actuaciones desarrolladas en el año 2001.

NÚMERO TOTAL DE ENTRADAS.....5.159

REVISIONES DE OFICIO

Procedimientos incoados.....61
Procedimientos resueltos.....55

RECLAMACIONES PREVIAS A LA VÍA JUDICIAL CIVIL

Procedimientos incoados.....5
Procedimientos resueltos.....10

CÉDULAS DE CITACIÓN Y OTRAS COMUNICACIONES

Servicios jurídicos.....19
Sentencias de conocimiento.....78
Tasaciones de costas.....25
Requerimientos de remisión de expedientes administrativos.....2.205
Acuses de recibo a Órganos Jurisdiccionales.....4.759

REMISIÓN DE AUTOS

Autos de suspensión.....150
Acordando caducidad procedimiento.....57
Desistimientos del procedimiento.....47
Desierta casación recurrente.....40
Desierta casación Abogado del Estado.....25
Otros.....145

REMISIÓN SENTENCIAS CON RECURSO DE CASACIÓN

Interpuesto por recurrente.....342
Interpuesto por Abogado del Estado.....37

REMISIÓN SENTENCIA Y EXPEDIENTE

Estimatorias.....178
Desestimatorias.....765
De inadmisión.....13
Otras.....104

REMISIÓN DE EXPEDIENTES42

VARIOS (Cumplimentación requerimientos judiciales, gestiones cuenta corriente y Tesoro Público, gestiones directas con servicios jurídicos, etc.).....285

NÚMERO TOTAL DE SALIDAS.....9.316