

X.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Introducción

El área de Atención al Ciudadano gestiona la Oficina de Atención al Ciudadano y de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo, la cual es una Unidad adscrita a la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo, dependiente de la Secretaría General Técnica, del Ministerio del Interior, a la que compete la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por el Ministerio al que pertenece, así como la de atención a las víctimas del terrorismo.

Este servicio se realiza fundamentalmente mediante un sistema de comunicación de tipo telefónico abierto a todos los ciudadanos, y también con sistemas de información escrita, presencial y telemática, y a través de las publicaciones de todo tipo que tenga autorizado editar.

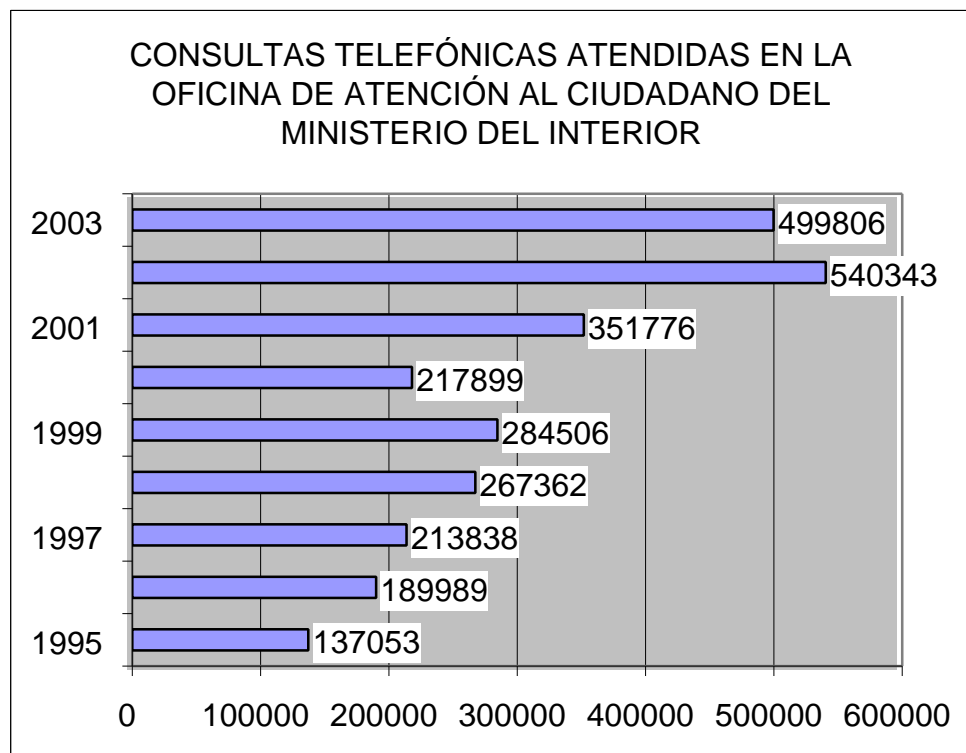
La Oficina realiza igualmente una labor coordinadora de la actividad informativa de las oficinas de información del Departamento, y colabora con las unidades de otras administraciones encargadas de la tramitación de ayudas públicas, manteniendo así mismo contactos con las asociaciones de víctimas del terrorismo, las propias víctimas y sus familiares.

La Oficina aspira a dar servicio en condiciones de igualdad a todos los ciudadanos del territorio del Estado, por lo cual tiene como objetivo primordial la atención a través del teléfono, del servidor Web de Internet, y del correo postal y electrónico, como medios prácticamente gratuitos que les evitan el tener que desplazarse físicamente para ser atendidos.

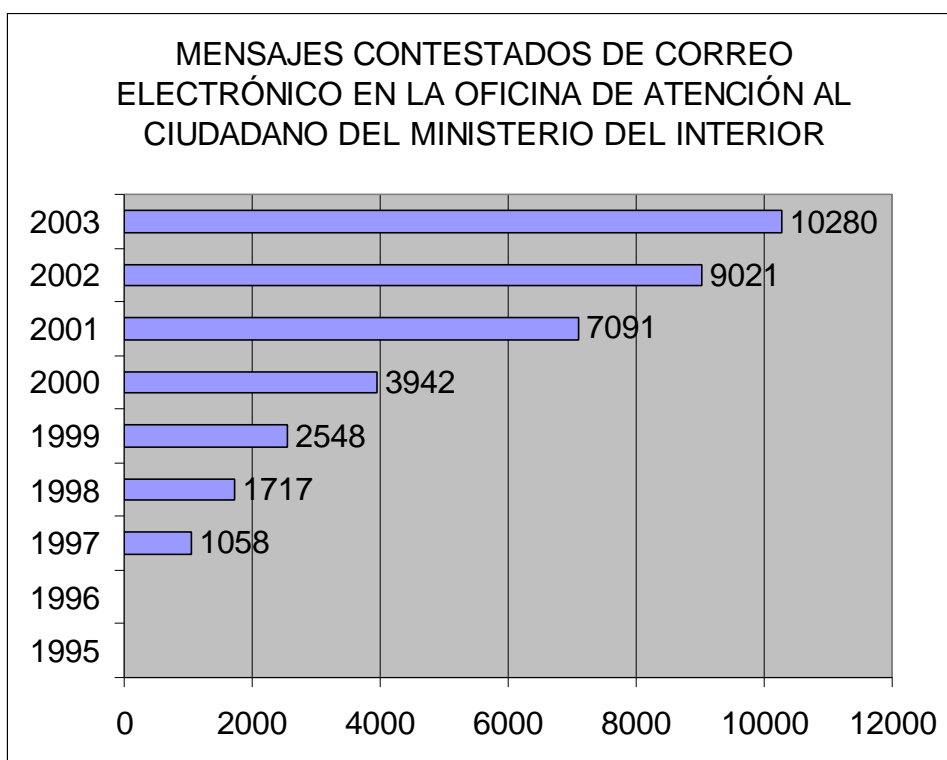
La Oficina presta los siguientes servicios:

1. Información telefónica a través de los números 900.150.000 (información general), 902.150.002 (oposiciones) y 902.150.003 (atención a víctimas del terrorismo)
2. Información presencial
3. Información escrita
4. Información por correo electrónico Internet (estafeta@mir.es)
5. Elaboración, actualización y difusión de la base de datos de información administrativa a través de servidor Web Internet (<http://www.mir.es>) e Intranet
6. Elaboración y distribución de publicaciones
7. Formación del personal de atención al ciudadano

Gráficos de la Oficina de Atención al Ciudadano:



Durante el año 2003 las llamadas bajaron ligeramente debido a una pequeña bajada en las llamadas al número de información de oposiciones (902.150.002) al poner la Dirección General de la Policía métodos alternativos (teléfono, internet) para ver los resultados de sus pruebas de selección.



CONSULTAS SOBRE INFORMACIÓN GENERAL RESUELTAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE 1995 A 2003

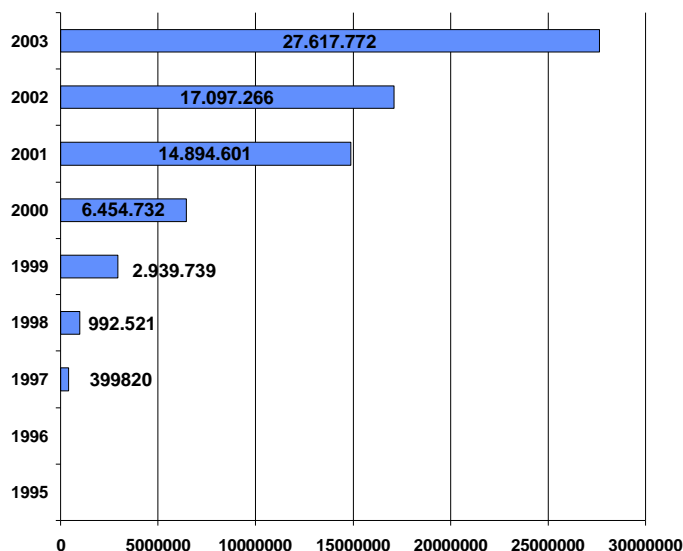
Teléfono de información general 900-150.000 + consultas por correo postal y electrónico + consultas presenciales

POR TEMAS	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
D.N.I.	32,25%	32,32%	33,90%	25,98%	23,32%	18,63%	18,86%	20,62%	24,48%
PASAPORTES	11,60%	10,74%	10,52%	9,18%	10,97%	9,09%	9,91%	12,25%	20,69%
OPOSICIONES	28,09%	31,82%	29,48%	37,49%	39,25%	40,74%	13,59%	6,82%	4,24%
EXTRANJEROS	10,05%	9,82%	11,74%	13,61%	14,40%	25,61%	48,45%	46,03%	35,04%
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	4,52%	3,68%	3,30%	3,18%	4,54%	1,15%	2,82%	1,66%	2,71%
VARIOS DEL DEPARTAMENTO	6,06%	3,76%	3,19%	3,69%	2,00%	2,30%	1,41%	3,06%	7,98%
OTROS ORGANISMOS	2,67%	3,47%	2,63%	2,60%	2,81%	1,55%	4,33%	3,62%	4,77%
QUEJAS Y RECLAMACIONES	0,41%	0,30%	0,19%	0,14%	0,09%	0,04%	0,03%	0,03%	0,01%
LLAMADAS ANÓMALAS	4,59%	4,10%	5,04%	4,14%	2,62%	0,89%	0,60%	5,91%	0,08%
TOTALES	145.465	208.319	228.599	277.726	291.300	224.659	153.738	151.652	219.003

POR FORMAS DE RECEPCIÓN

TELEFÓNICAS	137.053	189.989	213.838	267.362	284.506	217.899	142.695	137.160	203.064
PERSONALES	8.336	18.246	13.667	8.630	4.237	2.818	3.952	5.471	5.659
CORREO ELECTRÓNICO Y POSTAL	76	84	1.094	1.734	2.557	3.942	7.091	9.021	10.280
TOTALES	145.465	208.319	228.599	277.726	291.300	224.659	153.738	151.652	219.003

CONSULTAS A PÁGINAS PREPARADAS POR EL AREA DE ATENCION AL CIUDADANO (INFORMACION ADMINISTRATIVA) SERVIDAS EN EL SERVIDOR WEB CORPORATIVO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR (<http://www.mir.es>) HASTA 2003



El gran incremento de páginas vistas a partir del mes de Mayo de 2003 es debido a la implantación de la solución de replicación de páginas Akamai, que ha aumentado espectacularmente la capacidad de respuesta del servidor Web del Ministerio.

CONSULTAS A PÁGINAS DEL WEB DEL MINISTERIO DEL INTERIOR
www.mir.es EN 2003 (NÚMERO DE PÁGINAS CONSULTADAS)

RESUMEN DE DATOS

	MES ACTUAL		TOTALES	
	Nº DE CONSULTAS	%	Nº DE CONSULTAS	%
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	3.259.861	70,00	27.617.772	32,04
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1.397.261	30,00	58.577.928	67,96
TOTAL	4.657.122	100	86.195.700	100,00

ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS A PÁGINAS WEB DEL SERVIDOR (www.mir.es):

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA				AÑO 2003											
TRÁMITES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%	
PÁGINA PRINCIPAL	135.370	35.733	34.005	55.472	4.839.360	2.227.204	2.248.747	1.743.674	1.898.706	2.100.943	1.985.143	2.476.386	19.780.743	71,62	
PROCESOS SELECTIVOS	95.263	33.302	20.694	20.431	234.788	164.457	193.833	90.796	132.676	137.462	111.935	110.505	1.346.142	4,87	
DOCUMENTACIÓN DE ESPAÑOLES	37.985	15.746	11.696	13.162	94.904	80.226	98.065	93.928	105.034	86.372	82.702	74.781	794.601	2,88	
EXTRANJEROS	246.975	80.610	33.530	29.973	222.557	173.364	160.709	120.654	180.988	197.227	176.326	193.621	1.816.534	6,58	
TRÁFICO	23.525	11.711	11.845	13.291	106.476	88.725	86.194	64.485	82.604	85.413	84.989	81.266	740.524	2,68	
AYUDAS E INDEMNIZACIONES	6.052	4.191	4.681	3.567	8.277	6.142	5.783	4.823	5.980	7.623	9.441	9.310	75.870	0,27	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA (1)	29.864	15.735	11.219	11.022	71.330	31.797	18.609	13.211	23.077	34.603	36.232	28.930	325.629	1,18	
SEGURIDAD (2)	37.523	19.733	17.119	15.473	48.485	38.424	31.207	26.753	35.186	41.410	42.143	36.863	390.319	1,41	
NORMATIVA Y PUBLICACIONES	128.523	74.965	66.687	55.709	145.405	98.760	96.019	72.057	93.533	115.810	150.214	147.560	1.245.242	4,51	
DIRECTORIO Y ESTRUCTURA ORG.	16.398	9.103	9.103	9.997	58.893	37.891	39.778	33.498	37.163	46.751	43.919	33.805	376.299	1,36	
GUÍA DE TRÁMITES	48.911	11.790	567	270	3.917	2.216	1.927	663	844	11.663	19.399	18.534	120.701	0,44	
BUZÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5.658	2.102	1.141	984	5.375	4.105	4.363	2.847	3.708	3.977	3.920	3.206	41.386	0,15	
OTROS (3)	43.498	27.697	22.986	20.562	110.710	47.155	47.403	43.757	51.667	52.940	50.313	45.094	563.782	2,04	
TOTAL	865.645	342.418	245.273	249.913	6.950.477	3.000.466	3.032.637	2.311.146	2.661.166	2.922.194	2.796.676	3.269.861	27.617.772	100	
(1) Asociaciones, Elecciones, Partidos Políticos (2) Armas, Empresas, Personal Seguridad Privada (3) Tasas, Toros, Espectáculos, Juego															
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	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%	
PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS	184.358	112.999	76.547	69.892	297.585	254.771	164.953	132.564	182.878	283.879	322.031	220.230	2.302.687	3,93	
D.G. INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	54.481	27.666	19.229	21.988	77.666	57.394	53.304	39.574	61.373	66.602	68.237	54.763	602.277	1,03	
D.G. POLICIA	320.862	137.699	96.077	87.052	3.852.312	4.646.035	8.512.443	1.026.750	934.059	770.418	683.199	826.130	21.893.036	37,37	
D.G. POLÍTICA INTERIOR	15.583	8.995	7.428	5.640	29.030.698	1.741.112	306.476	183.183	171.469	172.804	95.060	50.556	31.789.004	54,27	
ORIS	116.413	101.001	122.730	105.324	204.287	109.329	113.114	101.583	117.725	153.138	173.697	201.674	1.620.015	2,77	
D.G. EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN	24.772	14.605	4.544	3.665	12.607	31.224	32.927	24.214	36.111	26.387	26.891	37.056	275.003	0,47	
D.G. INFRAESTRUCTURAS Y M.S.	14.715	7.856	4.723	3.887	10.300	7.667	6.286	4.666	7.151	7.904	7.085	6.528	88.768	0,15	
S.G. TÉCNICA	1.926	992	453	358	756	449	344	255	322	504	455	324	7.138	0,01	
TOTAL	733.110	411.813	331.731	297.806	33.486.211	6.847.981	9.189.847	1.512.789	1.511.098	1.481.636	1.376.655	1.397.261	58.577.928	100	