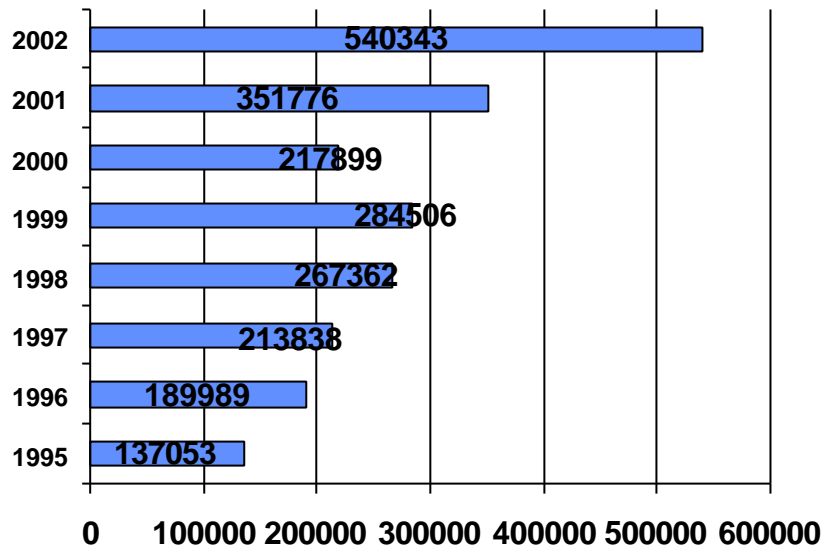
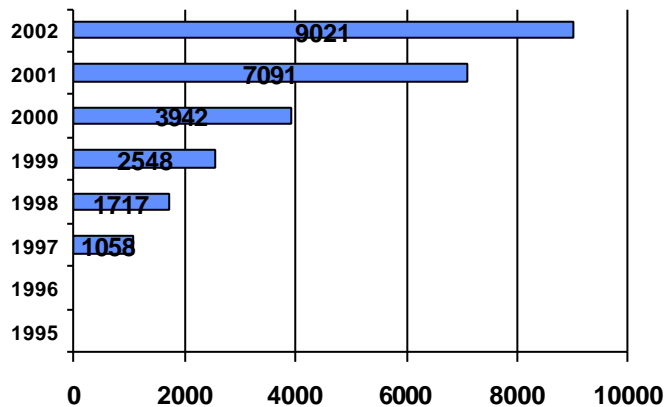


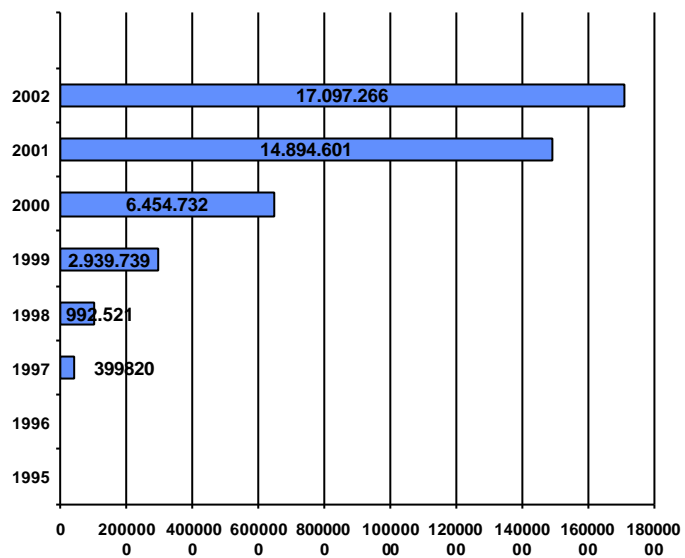
**CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEL MINISTERIO DEL INTERIOR HASTA 31/12/2002**



**MENSAJES CONTESTADOS DE CORREO ELECTRÓNICO EN LA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR estafeta@mir.es DE 1995 A 2002**



**CONSULTAS A LAS PÁGINAS DEL SERVIDOR WEB CORPORATIVO DEL MINISTERIO
DEL INTERIOR www.mir.es HASTA 2002**



CONSULTAS SOBRE INFORMACIÓN GENERAL RESUELTAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE 1995 A 2002

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*
D.N.I.	32,25%	32,32%	33,90%	25,98%	23,32%	18,63%	18,86%	20,62%
PASAPORTES	11,6%	10,74%	10,52%	9,18%	10,97%	9,09%	9,91%	12,25%
OPOSICIONES	28,09%	31,82%	29,48%	37,49%	39,25%	40,74%	13,59%	6,82%
EXTRANJEROS	10,05%	9,82%	11,74%	13,61%	14,40%	25,61%	48,45%	46,03%
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	4,52%	3,68%	3,30%	3,18%	4,54%	1,15%	2,82%	1,66%
VARIOS DEL DEPARTAMENTO	6,06%	3,76%	3,19%	3,69%	2,00%	2,30%	1,41%	3,06%
OTROS ORGANISMOS	2,67%	3,47%	2,63%	2,60%	2,81%	1,55%	4,33%	3,62%
QUEJAS Y RECLAMACIONES	0,41%	0,30%	0,19%	0,14%	0,09%	0,04%	0,03%	0,03%
LLAMADAS ANÓMALAS	4,59%	4,10%	5,04%	4,14%	2,62%	0,89%	0,60%	5,91%
TOTALES	145.465 100%	208.319 100%	228.599 100%	277.726 100%	291.300 100%	224.659 100%	153.738 100%	151.652 100%

POR FORMAS DE RECEPCIÓN

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

★

Para entender las cifras en términos absolutos de 2000-2001-2002 hay que tener en cuenta que:

- En julio de 2000 se puso en funcionamiento el nuevo teléfono de cita previa 900-610.620, que detrae a partir de entonces recursos (personal informador) del teléfono de Información General 900-150.000. En enero de 2003 se ha suprimido ya el servicio de cita previa, por lo que el número de llamadas atendidas en el teléfono 900-150.000 vuelve a aumentar en 2003.

El 28 de mayo de 2001 se puso en funcionamiento el IVR-Auditex 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.

ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS A PÁGINAS DEL SERVIDOR WEB
(WWW.MIR.ES)

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

AÑO 2002

TRÁMITES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PÁGINA PRINCIPAL	94.737	101.394	120.542	127.900	133.969	121.384	119.738	93.433	116.134	132.996	144.640	96.146	1.403.013	15,05
PROCESOS SELECTIVOS	70.476	104.433	128.830	95.877	114.711	99.617	126.534	77.050	106.226	102.602	119.639	63.549	1.209.544	12,98
DOCUMENTACIÓN DE ESPAÑOLES	40.875	38.619	34.285	36.576	39.658	39.468	42.191	31.803	36.147	34.741	29.610	24.284	428.257	4,59
EXTRANJEROS	166.977	175.926	164.745	180.761	199.404	186.410	193.852	168.743	230.481	243.073	202.595	172.648	2.285.615	24,52
TRÁFICO	32.801	30.350	21.863	21.947	22.378	19.546	20.816	19.810	22.949	23.986	22.658	17.348	276.452	2,97
AYUDAS E INDEMNIZACIONES	13.832	10.886	7.472	9.949	10.906	7.709	7.224	8.041	9.138	9.891	7.830	4.978	107.856	1,16
PARTICIPACIÓN CIUDADANA (1)	21.925	22.921	19.351	23.085	25.108	24.121	23.387	20.854	28.209	35.026	31.736	22.859	298.582	3,20
SEGURIDAD (2)	37.397	38.307	36.206	38.564	40.483	33.321	29.396	34.970	39.413	40.718	38.202	28.977	435.954	4,68
NORMATIVA Y PUBLICACIONES	197.198	161.680	135.622	126.680	154.355	123.977	101.049	92.508	135.878	152.577	136.979	90.728	1.609.231	17,27
DIRECTORIO Y ESTRUCTURA ORG.	20.094	19.235	16.019	15.474	15.551	14.373	12.768	12.537	16.929	18.632	16.755	13.862	192.229	2,06
GUIA DE TRÁMITES	15.642	23.640	35.618	30.890	29.913	26.781	29.539	23.308	33.658	45.146	40.221	28.679	363.035	3,90
BUZÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9.663	9.405	6.566	5.446	5.861	5.128	5.348	4.508	5.438	5.360	4.821	4.047	71.591	0,77
OTROS (3)	75.193	69.112	59.000	60.526	60.888	44.845	42.973	44.496	49.698	50.584	45.830	35.721	638.866	6,85
TOTAL	796.810	805.908	786.119	773.675	853.185	746.680	754.815	632.061	830.298	895.332	841.516	603.826	9.320.225	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	146.408	158.805	195.460	217.601	205.461	165.873	133.690	125.467	148.503	209.439	246.646	169.017	2.122.370	27,29
D.G. INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	62.640	48.810	46.085	46.851	38.121	25.041	25.271	20.990	30.850	66.948	59.211	39.335	510.153	6,56
D.G. POLICIA	260.816	265.132	283.223	225.266	232.698	253.740	277.597	257.810	305.369	283.282	336.146	218.870	3.199.949	41,15
D.G. POLÍTICA INTERIOR	7.802	7.757	7.712	9.304	10.787	9.062	7.343	10.606	12.368	16.018	17.596	12.698	129.053	1,66
ORIS	174.307	155.898	125.934	122.298	147.461	101.160	82.103	103.775	109.017	128.154	115.468	101.779	1.467.354	18,87
D.G. EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN	11.233	12.067	14.702	14.683	16.389	12.637	10.456	10.016	12.834	16.161	15.669	11.877	158.724	2,04
D.G. INFRAESTRUCTURAS Y M.S.	12.022	14.165	13.412	16.389	16.614	14.597	12.160	11.709	15.865	15.749	13.813	10.629	167.124	2,15
S.G. TÉCNICA	1.549	1.804	2.144	2.097	2.165	1.733	1.793	1.394	1.902	2.222	1.969	1.542	22.314	0,29
TOTAL	676.777	664.438	688.672	654.489	669.696	583.843	550.413	541.767	636.708	737.973	806.518	565.747	7.777.041	100

RESUMEN DE DATOS

	MES ACTUAL		TOTALES	
	Nº DE CONSULTAS	%	Nº DE CONSULTAS	%
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	603.826	51,63	9.320.225	54,51
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	565.747	48,37	7.777.041	45,49
TOTAL	1.169.573	100	17.097.266	100,00

ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

AYUDAS Y RESARCIMIENTOS POR TERRORISMO-PERÍODO 1975-2002

	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	11.213.194,02		1.806.167,84	11.213.194,02
1979	124.109,00				124.109,00	556.129,96		124.109,00	556.129,96
1980	376.534,08	99.768,01			476.302,09	1.847.010,90		476.302,09	1.847.010,90
1981	673.434,06	100.669,53			774.103,59	2.620.904,32		774.103,59	2.620.904,32
1982	261.740,77	97.300,25			359.041,02	1.062.466,91		359.041,02	1.062.466,91
1983	412.174,10	113.809,57			525.983,67	1.387.627,82		525.983,67	1.387.627,82
1984	851.634,15	220.831,40			1.072.465,55	2.542.230,28		1.072.465,55	2.542.230,28
1985	773.388,45	149.457,65			922.846,10	2.010.221,89		922.846,10	2.010.221,89
1986	1.655.963,99	410.355,10			2.066.319,09	4.138.378,76		2.066.319,09	4.138.378,76
1987	2.576.492,26	1.046.613,10			3.623.105,36	6.894.066,19		3.623.105,36	6.894.066,19
1988	1.288.357,63	1.030.234,02			2.318.591,65	4.208.365,41		2.318.591,65	4.208.365,41
1989	1.357.321,04	1.008.457,83			2.365.778,87	4.020.709,55		2.365.778,87	4.020.709,55
1990	882.392,03	888.335,31			1.770.727,34	2.818.610,11		1.770.727,34	2.818.610,11
1991	2.154.177,98	943.156,18			3.097.334,16	4.655.035,33		3.097.334,16	4.655.035,33
1992	2.282.472,76	928.629,25	887,77		3.211.989,78	4.556.193,65		3.211.989,78	4.556.193,65
1993	1.220.167,38	1.319.568,73	36.885,31		2.576.621,42	3.497.509,81		2.576.621,42	3.497.509,81
1994	714.514,80	1.370.628,84	127.059,51		2.212.203,15	2.867.695,17		2.212.203,15	2.867.695,17
1995	711.687,86	1.342.522,65	296.283,88		2.350.494,39	2.908.583,47		2.350.494,39	2.908.583,47
1996	1.334.812,36	717.038,99	55.653,81		2.107.505,16	2.518.941,26		2.107.505,16	2.518.941,26
1997	1.116.405,83	1.361.581,56	659.706,83		3.137.694,22	3.677.055,62		3.137.694,22	3.677.055,62
1998	609.916,16	1.388.706,48	1.641.168,79	501.851,12	4.141.642,55	4.766.169,59		4.141.642,55	4.766.169,59
1999		1.279.743,50	2.014.430,85	22.982,56	3.317.156,91	3.684.708,51		3.317.156,91	3.684.708,51
2000	1.876.366,79	713.247,53	150.378,90	119.739,65	2.859.732,87	3.054.423,48	208.652.425,46	211.512.158,33	225.911.906,07
2001	1.339.753,34	932.424,37	5.633.103,16	212.347,75	8.117.628,63	8.442.333,78	31.169.833,78	39.287.462,41	40.858.960,91
2002	470.710,55	2.182.268,91	10.062.752,26	69.902,15	12.785.633,87	12.785.633,87	8.073.789,86	20.859.423,73	20.859.423,73
TOTAL	26.870.695,21	19.645.348,76	20.678.311,07	926.823,23	68.121.178,28	102.734.199,65	247.896.049,10	316.017.227,38	366.082.099,23

(*) 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 se financian, a partir de 1979, a través de los Presupuestos Generales del Estado.

(***) En 1.983 y 1.984 se resarcen retroactivamente las lesiones producidas de 1976 a 1979, pues hasta entonces sólo se indemnizaba por fallecimiento.

Hasta 1999 la actualización monetaria se basa en las medias anuales del índice general de precios al consumo, y a partir del 2000 en la variación del IPC correspondiente al mes de diciembre de cada año
 Tabla revisada a 29/01/2003