



## VOLUMEN DE ACTIVIDAD

## REGISTRO DE ENTRADA/SALIDA\*

AÑO	PERSONAL	ENTRADA	ENTRADA (POR PERSONA)	INCREMENTO RESPECTO 2000 (POR PERSONA)	SALIDA	SALIDA (POR PERSONA)	INCREMENTO RESPECTO 2000 (POR PERSONA)
2000	10	941	94	0%	1902	190	0%
2001	11	912	83	-12%	2166	197	4%
2002	11	810	74	-22%	2456	223	17%
2003	11	1316	120	27%	4554	414	118%
2004	11	1353	123	31%	4449	404	113%

\* Excluido el Servicio de Atención al Ciudadano

## VOLUMEN DE ACTIVIDAD

## RESOLUCIONES Y NOTIFICACIONES

AÑO	PERSONAL	RESOLUCIONES DIRECTOR	RESOLUCIONES DIRECTOR (POR PERSONA)	INCREMENTO RESPECTO 2000 (POR PERSONA)	NOTIFICACIONES	NOTIFICACIONES (POR PERSONA)	INCREMENTO RESPECTO 2000 (POR PERSONA)
2000	10	662	66	0%	1243	124	0%
2001	11	769	70	6%	1528	139	12%
2002	11	1005	91	38%	1889	172	38%
2003	11	1200	109	65%	3633	330	166%
2004	11	1046	95	31%	4449	404	226%

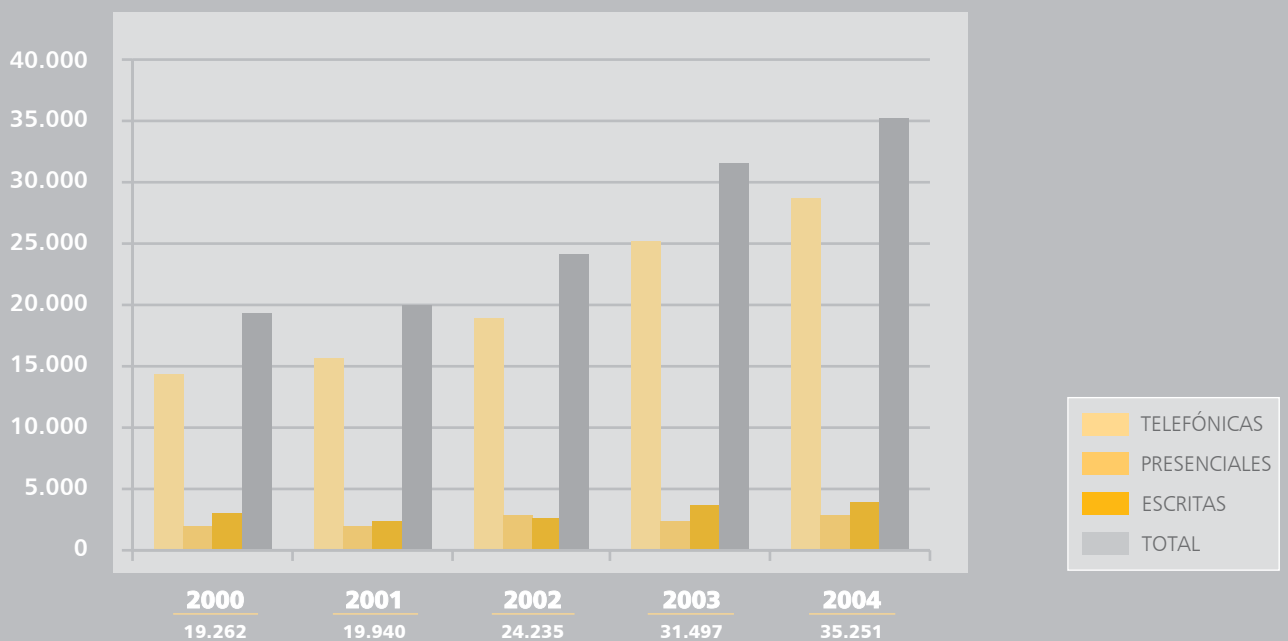
## ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CONSULTAS TOTALES PLANTEADAS

AÑO	ATENCIÓN TELEFÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN POR ESCRITO	TOTAL	PORCENTAJE DE INCREMENTO
2000	14.420	1.878	2.964	19.262	
2001	15.634	1.890	2.416	19.940	3,51%
2002	18.870	2.722	2.643	24.235	21,53%
2003	25.326	2.421	3.750	31.497	29,90%
<b>2004</b>	<b>28.661</b>	<b>2.766</b>	<b>3.824*</b>	<b>35.251</b>	<b>11,92%</b>

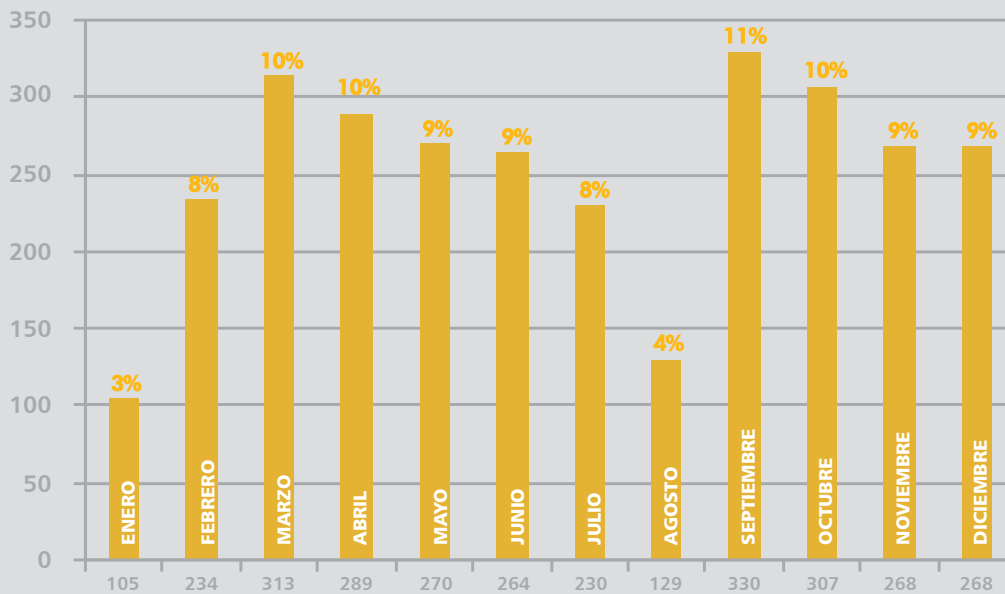
\* En el año 2004, 3.007 consultas escritas se contestaron a través de la página Web.

## COMPARACIÓN CON AÑOS ANTERIORES



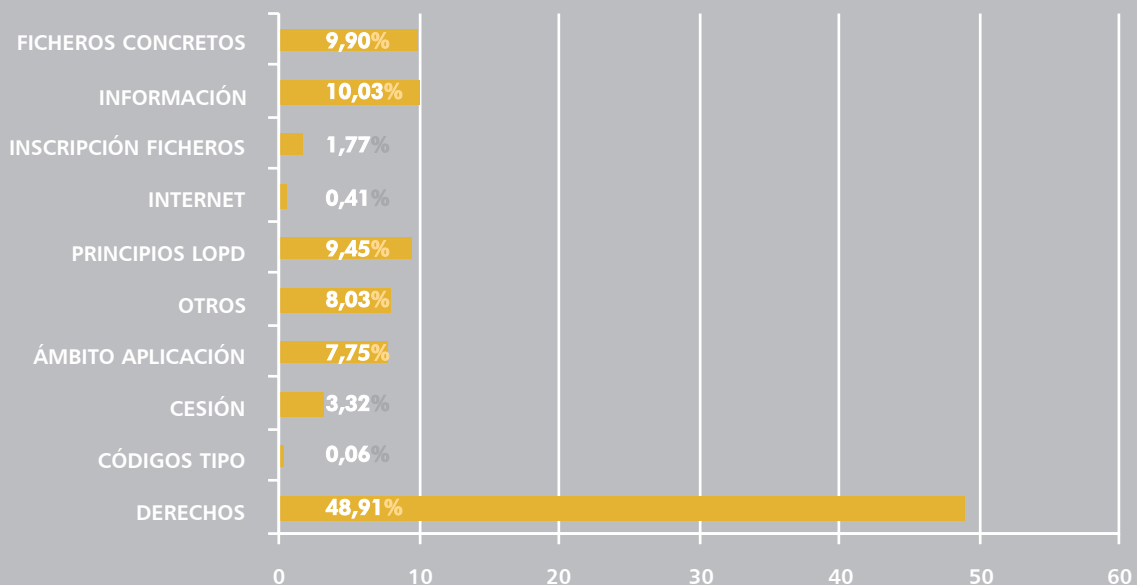
## ATENCIÓN AL CIUDADANO

## EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS PLANTEADAS A TRAVÉS DE INTERNET



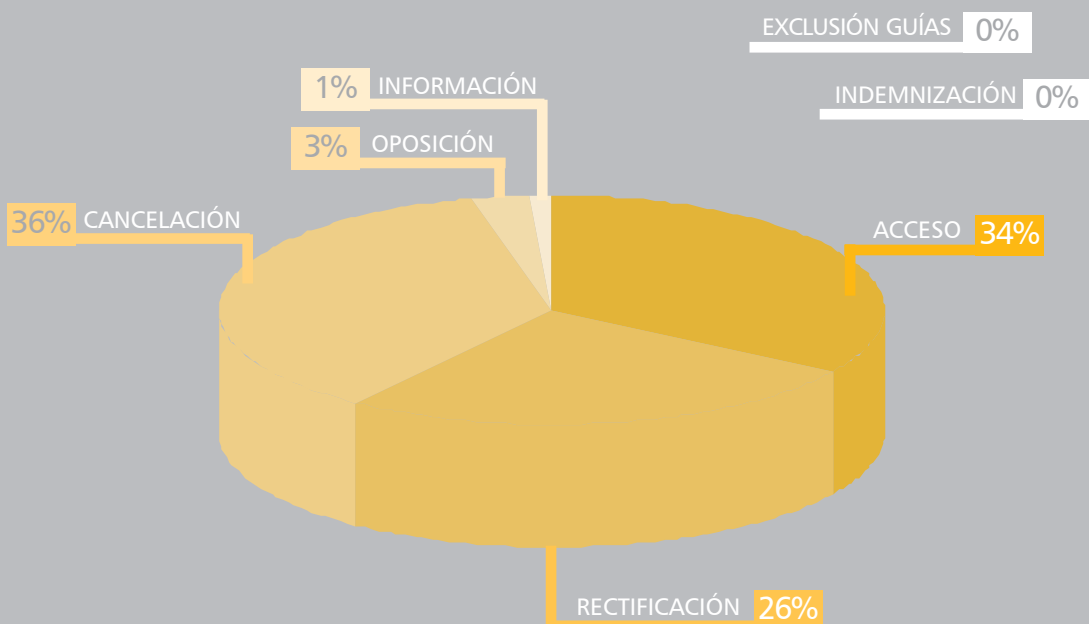
\* Durante el año 2004 el número total de consultas realizadas por este medio fue de 3.007, repartidas gráficamente de este modo.

## ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS POR TEMAS 2004



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

### EXAMEN DEL APARTADO SOBRE DERECHOS 2004



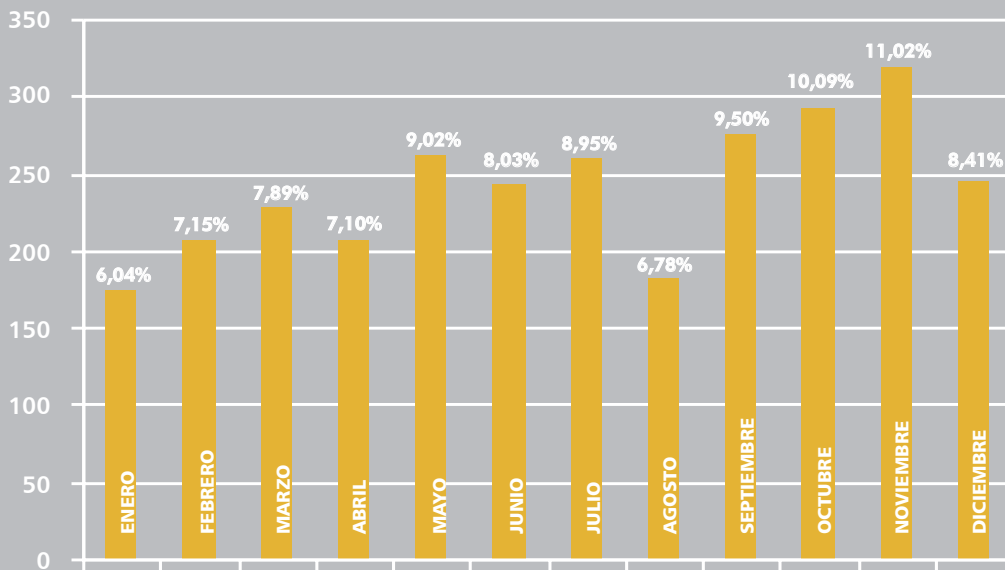
## ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ACCESOS A LA PÁGINA WEB AÑO 2004\*

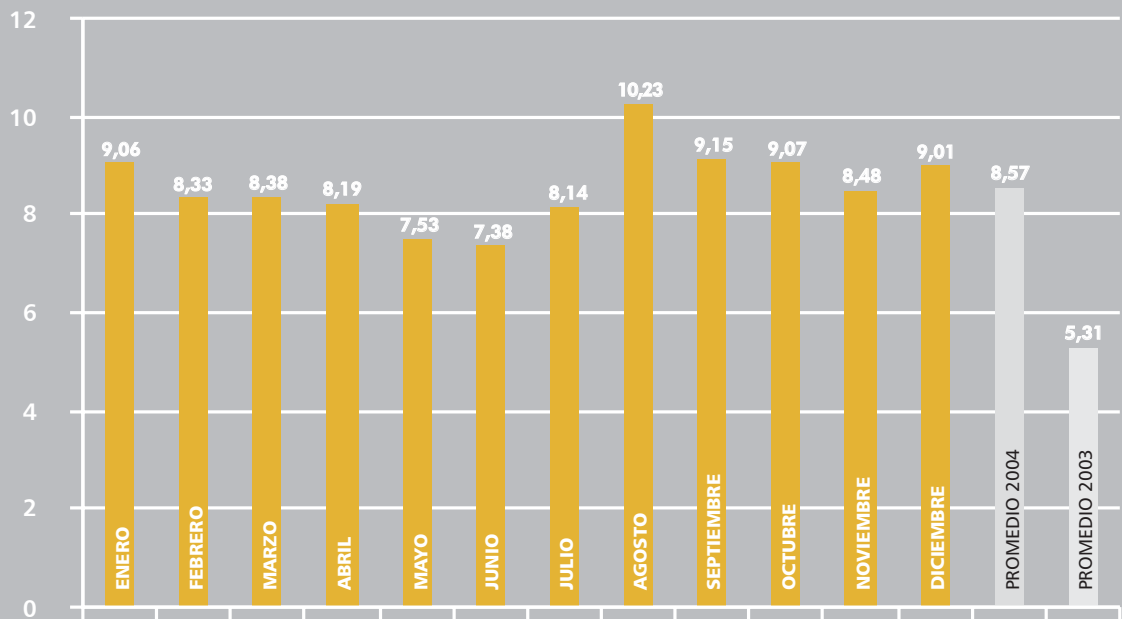
ENERO	35.120
FEBRERO	41.572
MARZO	45.820
ABRIL	41.300
MAYO	52.424
JUNIO	48.733
JULIO	52.008
AGOSTO	36.397
SEPTIEMBRE	55.114
OCTUBRE	58.627
NOVIEMBRE	63.992
DICIEMBRE	48.953
<b>TOTAL</b>	<b>580.070</b>

\* El día 9 de diciembre de 2003 se modificó la página Web de la Agencia. Durante el año 2004, el parámetro para el cómputo de accesos ha sido también modificado; por lo tanto, no se realizan comparaciones, en este apartado, respecto a años anteriores, puesto que los resultados no serían homogéneos.

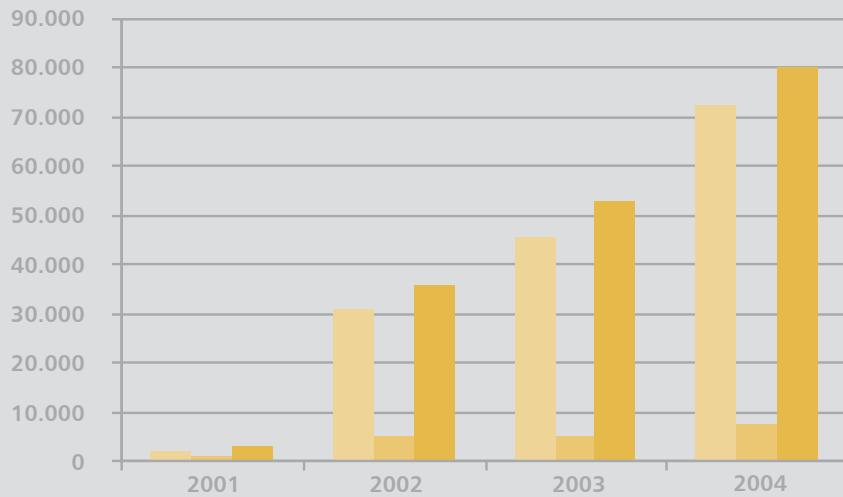
## EVOLUCIÓN GRÁFICA DE LOS ACCESOS WEB DURANTE EL AÑO 2004



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

EVOLUCIÓN GRÁFICA DE LA DURACION  
MEDIA DE LOS ACCESOS WEB POR USUARIO  
(EN MINUTOS)

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

REGISTROS DE ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS 2004  
COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

AÑOS	ENTRADAS	SALIDAS	TOTALES	% DE INCREMENTO
2001	1.845	1.100	2.945	
2002	30.811	4.985	35.796	1.115,48
2003	45.577	5.036	52.613	46,98
<b>2004</b>	<b>72.590</b>	<b>7.421</b>	<b>80.011</b>	<b>52,07</b>

## EVOLUCIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE INGRESOS  
(PREVISIÓN DEFINITIVA EN EUROS)

CAPÍTULOS	2000	2001	2002	2003	2004
Multas y Sanciones	90.149,65	90.149,65	1.299.130,00	1.502.520,00	1.858.120,00
Transferencias corrientes	2.170.653,35	1.797.824,39	1.917.770,00	0,00	240.000,00
Ingresos patrimoniales	90.149,65	120.199,53	240.400,00	240.400,00	250.000,00
Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferencias capital	150.249,41	192.319,25	192.320,00	0,00	0,00
Remanente de Tesorería	975.118,70	1.884.281,48	922.247,38	3.195.975,67	3.256.720,10
<b>TOTALES</b>	<b>3.476.320,76</b>	<b>4.084.774,30</b>	<b>4.571.867,38</b>	<b>4.938.895,67</b>	<b>5.604.840,10</b>

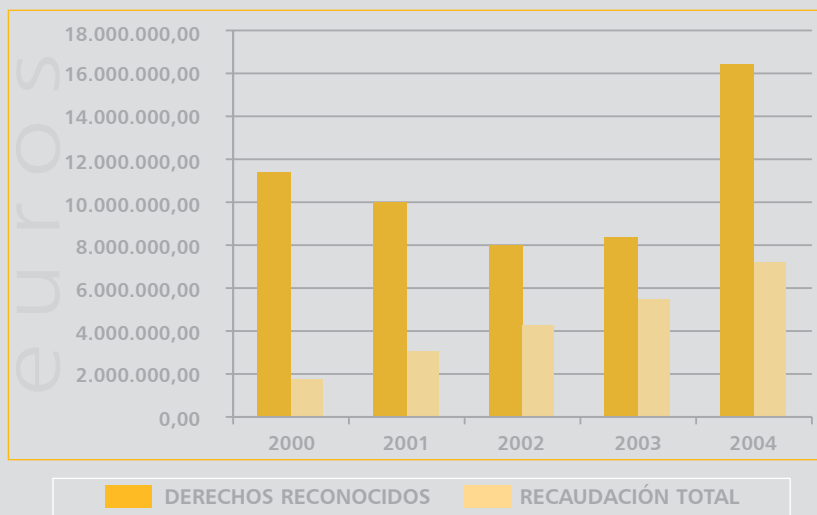
## PRESUPUESTO DE GASTOS

AÑOS	PRESUPUESTO INICIAL		MODIFICACIONES		%	PRESUPUESTO DEFINITIVO	
	PESETAS	EUROS	PESETAS	EUROS		EUROS	PESETAS
2000	577.250.000	3.469.342,38	1.175.011	7.061,95	0,20	578.425.011	3.476.404,33
2001	645.140.000	3.877.369,48	34.525.596	207.503,01	5,35	679.665.596	4.084.872,49
2002	**	4.310.510,00	**	261.357,38	6,06	**	4.571.867,38
2003	**	4.777.180,00	**	161.715,67	3,39	**	4.938.895,67
<b>2004</b>	<b>**</b>	<b>5.386.510,00</b>	<b>**</b>	<b>216.330,10</b>	<b>4,02</b>	<b>**</b>	<b>5.602.840,10</b>

## EVOLUCIÓN PRESUPUESTARIA

## ANÁLISIS CAPÍTULO "MULTAS Y SANCIONES" SOBRE DERECHOS RECONOCIDOS (EN EUROS)

AÑOS	DERECHOS RECONOCIDOS	RECAUDACIÓN TOTAL	PORCENTAJE RECAUDADO
2000	11.390.043,80	1.721.787,88	15,12
2001	9.959.453,84	3.069.314,19	30,82
2002	7.989.166,22	4.258.190,45	53,30
2003	8.372.379,74	5.486.738,23	65,53
2004	16.439.801,58	7.193.555,09	43,76



## GRADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2000  
PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	PAGOS REALIZADOS	C. DEFINITIVOS/O. RECONOCIDAS
<b>GASTOS</b>						
GASTOS DE PERSONAL	2.077.837,08	-96.913,14	1.980.923,94	1.909.115,29	1.909.115,29	96,37%
GASTOS CORRIENTES	1.235.242,15	103.975,09	1.339.217,24	1.250.116,11	1.250.116,11	93,35%
GASTOS FINANCIEROS						
INVERSIONES REALES	150.253,03		150.253,03	129.864,85	129.864,85	86,43%
ACTIVOS FINANCIEROS	6.010,12		6.010,12	2.081,05	2.081,05	34,63%
<b>TOTALES</b>	<b>3.469.342,38</b>	<b>7.061,95</b>	<b>3.476.404,33</b>	<b>3.291.177,30</b>	<b>3.291.177,30</b>	<b>94,67%</b>
<b>Despesas</b>						
GASTOS DE PERSONAL	345.723.000,00	-16.124.989,00	329.598.011,00	317.650.056,00	317.650.056,00	96,37%
GASTOS CORRIENTES	205.527.000,00	17.300.000,00	222.827.000,00	208.001.819,00	208.001.819,00	93,35%
GASTOS FINANCIEROS						
INVERSIONES REALES	25.000.000,00		25.000.000,00	21.607.693,00	21.607.693,00	86,43%
ACTIVOS FINANCIEROS	1.000.000,00		1.000.000,00	346.257,00	346.257,00	34,63%
<b>TOTALES</b>	<b>577.250.000,00</b>	<b>1.175.011,00</b>	<b>578.425.011,00</b>	<b>547.605.825,00</b>	<b>547.605.825,00</b>	<b>94,67%</b>

## GRADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2001  
PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	PAGOS REALIZADOS	C. DEFINITIVOS/ O. RECONOCIDAS
<b>GASTOS</b>						
GASTOS DE PERSONAL	2.292.188,04	-1.229,29	2.290.958,75	2.060.841,94	2.060.841,94	89,96%
GASTOS CORRIENTES	1.386.847,45	196.393,52	1.583.240,97	1.493.948,27	1.493.948,27	94,36%
GASTOS FINANCIEROS	0,00	18.150,57	18.150,57	17.408,44	17.408,44	95,91%
INVERSIONES REALES	192.323,87	-5.811,79	186.512,08	180.464,59	180.464,59	96,76%
ACTIVOS FINANCIEROS	6.010,12		6.010,12	5.696,12	5.696,12	94,78%
<b>TOTALES</b>	<b>3.877.369,48</b>	<b>207.503,01</b>	<b>4.084.872,49</b>	<b>3.758.359,36</b>	<b>3.758.359,36</b>	<b>92,01%</b>
<b>Desafos</b>						
GASTOS DE PERSONAL	381.388.000,00	-204.536,00	381.183.464,00	342.895.247,00	342.895.247,00	89,96%
GASTOS CORRIENTES	230.752.000,00	32.677.132,00	263.429.132,00	248.572.077,00	248.572.077,00	94,36%
GASTOS FINANCIEROS		3.020.000,00	3.020.000,00	2.896.520,00	2.896.520,00	95,91%
INVERSIONES REALES	32.000.000,00	-967.000,00	31.033.000,00	30.026.782,00	30.026.782,00	96,76%
ACTIVOS FINANCIEROS	1.000.000,00		1.000.000,00	947.755,00	947.755,00	94,78%
<b>TOTALES</b>	<b>645.140.000,00</b>	<b>34.525.596,00</b>	<b>679.665.596,00</b>	<b>625.338.381,00</b>	<b>625.338.381,00</b>	<b>92,01%</b>

## GRADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2002  
PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	PAGOS REALIZADOS	C. DEFINITIVOS/ O. RECONOCIDAS
GASTOS DE PERSONAL	2.483.940,00	45.955,00	2.529.895,00	2.211.348,96	2.211.348,96	87,41%
GASTOS CORRIENTES	1.610.180,00	246.702,38	1.856.882,38	1.721.158,93	1.706.929,26	92,69%
GASTOS FINANCIEROS	18.060,00		18.060,00	17.310,16	17.310,16	95,85%
INVERSIONES REALES	192.320,00	-31.300,00	161.020,00	127.992,99	127.776,75	79,49%
ACTIVOS FINANCIEROS	6.010,00		6.010,00	5.497,46	5.497,46	91,47%
<b>TOTALES</b>	<b>4.310.510,00</b>	<b>261.357,38</b>	<b>4.571.867,38</b>	<b>4.083.308,50</b>	<b>4.068.862,59</b>	<b>89,31%</b>

## GRADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2003  
PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	PAGOS REALIZADOS	C. DEFINITIVOS/ O. RECONOCIDAS
GASTOS DE PERSONAL	2.585.110,00	17.722,04	2.602.832,04	2.353.460,92	2.342.476,68	90,42%
GASTOS CORRIENTES	1.868.000,00	143.993,63	2.011.993,63	1.959.734,32	1.919.180,39	97,40%
GASTOS FINANCIEROS	18.060,00		18.060,00	7.933,87	7.933,87	43,93%
INVERSIONES REALES	300.000,00		300.000,00	299.979,65	299.594,22	99,99%
ACTIVOS FINANCIEROS	6.010,00		6.010,00	4.360,11	4.360,11	72,55%
<b>TOTALES</b>	<b>4.777.180,00</b>	<b>161.715,67</b>	<b>4.938.895,67</b>	<b>4.625.468,87</b>	<b>4.573.545,27</b>	<b>93,65%</b>

## GRADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2004  
PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	PAGOS REALIZADOS	C. DEFINITIVOS/ O. RECONOCIDAS
GASTOS DE PERSONAL	3.038.540,00	33.088,94	3.071.628,94	2.756.427,69	2.738.163,09	89,74%
GASTOS CORRIENTES	2.035.840,00	183.241,16	2.219.081,16	2.159.855,33	2.072.845,70	97,33%
GASTOS FINANCIEROS	0,00		0,00	0,00	0,00	
INVERSIONES REALES	306.000,00		306.000,00	281.604,45	277.199,47	92,03%
ACTIVOS FINANCIEROS	6.130,00		6.130,00	6.130,00	6.130,00	100,00%
<b>TOTALES</b>	<b>5.386.510,00</b>	<b>216.330,10</b>	<b>5.602.840,10</b>	<b>5.204.017,47</b>	<b>5.094.338,26</b>	<b>92,88%</b>

## GRADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTOS COMPARADOS POR CAPÍTULOS  
OBLIGACIONES RECONOCIDAS

CAPÍTULO	AÑO 2000	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004
GASTOS DE PERSONAL	1.909.115,29	2.060.841,94	2.211.348,96	2.353.460,92	2.756.427,69
GASTOS CORRIENTES	1.250.116,11	1.493.948,27	1.721.158,93	1.959.734,32	2.159.855,33
GASTOS FINANCIEROS		17.408,44	17.310,16	7.933,87	0,00
INVERSIONES REALES	129.864,85	180.464,59	127.992,99	299.979,65	281.604,45
ACTIVOS FINANCIEROS	2.081,05	5.696,12	5.497,46	4.360,11	6.130,00
TOTALES	3.291.177,30	3.758.359,36	4.083.308,50	4.625.468,87	5.204.017,47

## EVOLUCIÓN ANUAL OBLIGACIONES RECONOCIDAS

