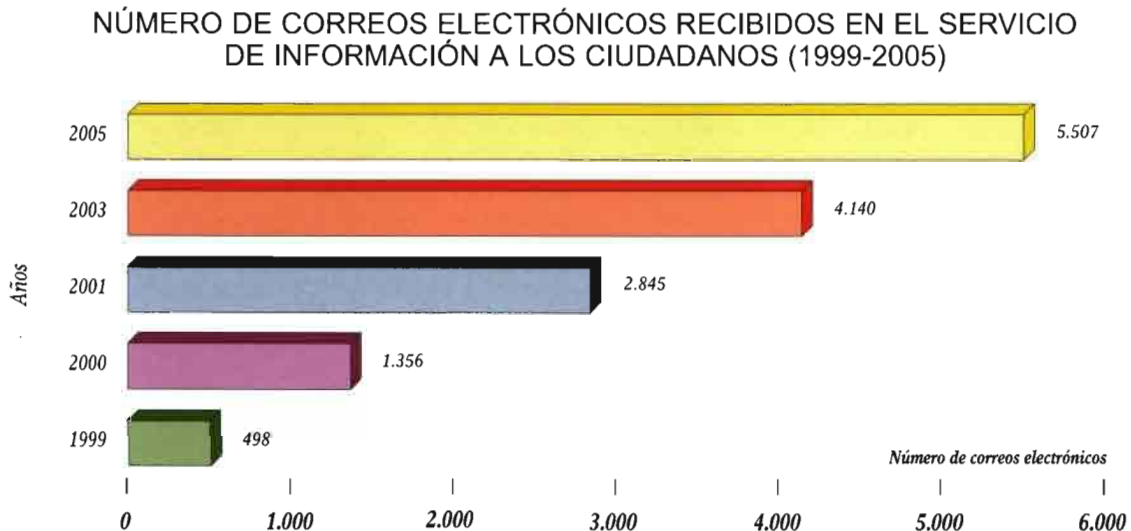


F) SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS

Como consecuencia de la profunda transformación ya comentada relacionada con las tecnologías de la información, se ha producido una significativa evolución que afecta al sistema utilizado, al perfil socioprofesional de los demandantes de información y a la tipología de las preguntas formuladas.

Se registra un descenso de las consultas presenciales, una estabilización de las telefónicas y un crecimiento exponencial de las formuladas a través del correo electrónico, tal como se refleja en el Gráfico n.º 5.

Gráfico n.º 5:



La información solicitada se clasifica, en función del tratamiento a realizar con la misma, en información de localización de dependencias o de personal, de información puntual y de información elaborada. La información solicitada por medio de correo electrónico requiere generalmente una elaboración.

El perfil socioprofesional de los solicitantes es variable, predominando los grupos de agricultores, ganaderos y pescadores, asociaciones profesionales relacionadas con el sector, profesionales en general, estudiantes y empresas del sector.

Los temas sobre los que gira la información solicitada van orientados a una diversidad de campos, en su gran mayoría relacionados con las competencias del Departamento, aunque existe un considerable número de demandas que no afectan a las competencias del Ministerio, especialmente en materias relacionadas con la seguridad alimentaria, comercio exterior y medio ambiente.

Para facilitar y enriquecer el contenido informativo de la web del Departamento se ha elaborado un apartado denominado "Preguntas y respuestas más frecuentes", con el fin de orientar al ciudadano en aquellas consultas que el Servicio de Información detecta una repetida formulación, dando así una respuesta automática que redundará en la mejora de la calidad de la información.

En el Servicio de Información Administrativa se encuentra el Libro de quejas y sugerencias. En el año 2004 se han recibido 11 quejas formuladas por los ciudadanos, que han sido trasladadas a la Inspección General de Servicios del Departamento. También se atiende información de carácter institucional, que en su mayoría procede de la Casa de S.M. el Rey, atendiendo 31 peticiones en 2004.

Desde este Servicio se han distribuido directamente 12.530 ejemplares de publicaciones gratuitas.

Todas las actuaciones de los Servicios de Biblioteca e Información han tenido en cuenta el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la vigente Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica.

A través de las listas de correos de Economistas y Sociólogos agrarios rurales, se ha distribuido sistemáticamente información sobre novedades documentales y editoriales del MAPA (500 profesionales receptores de información selectiva).

La adecuada respuesta, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos en la Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica, ha exigido un especial esfuerzo para atender la creciente demanda de información por este medio, y la coordinación de distintas Unidades del Departamento para que se proporcione dentro del tiempo establecido la información solicitada por los ciudadanos.

Cuadro n.º 14:

TIPOLOGÍA DE CONSULTAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA (2004)

Consultas	Personalmente	Por teléfono	Por correo electrónico
Localización de dependencias y funcionarios	1.954	2.558	
Información puntual	1.856	2.407	
Información elaborada	1.741	2.167	5.507
Totales	5.551	7.132	5.507

Cuadro n.º 15:

CONSULTAS DE PRODUCTOS INFORMATIVOS ELABORADOS EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA WEB DEL DEPARTAMENTO (2004)

	N.º de sesiones de usuarios
Hechos y cifras del sector agroalimentario español	60.479
Ayudas al sector agrario, pesquero y alimentario	5.610
Total	66.089

Teniendo en cuenta las múltiples sugerencias y evaluaciones externas, se elaboró la séptima edición de "Hechos y cifras de la agricultura, la pesca y la alimentación en España" en español, inglés y francés, y se editó en soporte papel y en la web del Departamento. Ha tenido una acogida muy favorable en distintos ámbitos nacionales y extranjeros y entre distintos perfiles socioprofesionales de usuarios.

Los controles de calidad externos, que permiten medir el grado de satisfacción de los lectores con este producto editorial, con una amplia tirada en soporte papel y consulta a través de la web del Departamento y otras webs, pone de manifiesto una opinión muy favorable de los usuarios

sobre el mismo y permite, de acuerdo con las sugerencias emitidas, mejorar las ediciones periódicas de esta publicación.

Basándose, sobre todo, en la abundante información disponible a escala municipal, derivada del Censo Agrario de 1999 y del Censo de Población de 2001, se ha elaborado, a través de un Convenio con las Universidades de Valladolid y Barcelona, una cuidada cartografía sobre los aspectos estructurales, demográficos y sociales de la agricultura y del territorio rural, que ha permitido la edición del "Atlas de la España rural". Esta cartografía va acompañada de comentarios de profesionales especializados en cada uno de los 22 capítulos que componen esta publicación.

