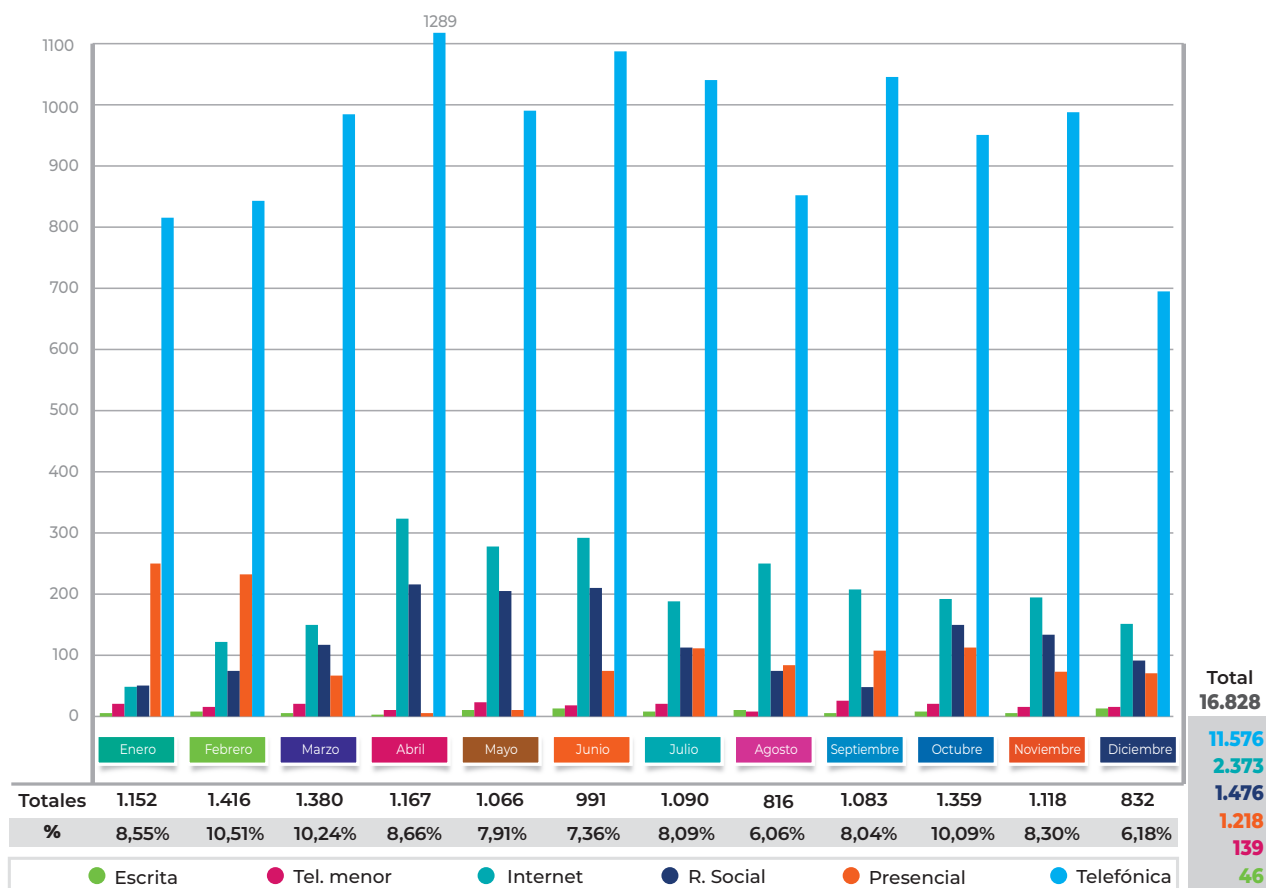


Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores.

AÑO	CONSULTAS
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117
2019	13470
2020	16828

### 3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación por meses

Es la primera vez que todos los meses hemos superado las 1.000 consultas. En el mes de abril, coincidiendo con el confinamiento y la declaración del estado de alarma, llegamos a atender más de 1.800 consultas. En el resto de los meses hemos aumentado en un 30% el volumen de consultas que veníamos recibiendo habitualmente.



Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telf. Menor	R. Social	Total	%
enero	2	251	817	52	12	56	1.190	7,07%
febrero	3	228	838	124	8	70	1.271	7,55%
marzo	2	82	970	159	13	118	1.344	7,99%
abril	1	2	1.289	314	5	216	1.827	10,86%
mayo	5	4	978	277	15	202	1.481	8,80%
junio	8	75	1.096	296	9	211	1.695	10,07%
julio	5	110	1.044	177	15	112	1.463	8,69%
agosto	6	92	853	255	4	74	1.284	7,63%
septiembre	2	104	1.049	204	19	49	1.427	8,48%
octubre	3	108	957	178	15	152	1.413	8,40%
noviembre	2	82	987	180	14	123	1.388	8,25%
diciembre	7	80	698	157	10	93	1.045	6,21%
Total:	46	1.218	11.576	2.373	139	1.476	16.828	100,00%

### 3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias

Desde la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, la Oficina de Información se mantuvo sin atención presencial para seguir las indicaciones de las instrucciones sobre el estado de alarma.

No obstante, desde el mismo día 16 de marzo, se ha mantenido un sistema de atención, tanto telefónico, como a través de Redes Sociales y correo electrónico para seguir informando y atendiendo a todas las personas que han demandado nuestra atención. Esta situación motivó una bajada en las atenciones presenciales que, no obstante, se reanudaron en el primer momento en que fue posible, restableciendo el servicio de atención presencial el día 22 de junio.

