



Región de Murcia  
Consejería de Interior, Emergencias  
y Ordenación del Territorio

Dirección General de Interior, Calidad  
y Simplificación Administrativa



# INFORME ANUAL DE QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

2023

22/03/2024 14:36:04

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-24eb28a2-e851-77ee-7782-0050569b6280





## INFORME DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOBRE QUEJAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2023

### JUSTIFICACIÓN

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control en materia de función pública, organización administrativa y calidad de los servicios de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sus organismos públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, es el órgano de naturaleza horizontal que, bajo la superior dirección de la persona titular de la Consejería competente en la materia, efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos.

De acuerdo con el Decreto n.º 237/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa tiene atribuidas las competencias en materia de inspección general de servicios y atención a la ciudadanía.

A su vez, la Inspección General de Servicios, asume las funciones establecidas en el Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

A mayor abundamiento, el artículo 5 del citado Decreto n.º 93/2012, de 6 de julio, establece que, *en el desarrollo de su actividad, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos, corresponde a la Inspección General de Servicios la función de elaborar, en su caso, un informe anual sobre las quejas ciudadanas que haya conocido.*





En adición, el artículo 12 del citado Decreto establece que tendrán carácter extraordinario las *actuaciones inspectoras singulares que, por razón de su naturaleza, importancia, trascendencia o urgencia, de oficio o como consecuencia de denuncias o quejas relativas al funcionamiento de los servicios, la Inspección General de Servicios proponga llevar a cabo al Consejero competente en materia de inspección de los servicios. De las actuaciones practicadas se informará al Consejo de Gobierno.*

Por ende, el Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia regula en el apartado 7 de su artículo 24, referido a la tramitación de sugerencias y quejas, que *“Transcurrido el plazo señalado, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano hubiese recibido el informe solicitado se reiterará la petición dirigiéndola a la Secretaría General de la Consejería u organismo autónomo competente. En caso de no obtener respuesta alguna en el plazo de diez días, el Servicio de Atención al Ciudadano lo comunicará al órgano competente en materia de Inspección General de Servicios para que emprenda las actuaciones que procedan, de acuerdo con su normativa reguladora, debiendo dar cuenta de lo actuado al Servicio de Atención al Ciudadano.”*

Establece el precitado artículo que, en todos los casos, los servicios competentes informarán necesariamente de las propuestas de actuación y las medidas concretas que deban adoptarse ante la queja o sugerencia del ciudadano.

Además, el artículo 25 del citado Decreto establece, en cuanto al seguimiento, evaluación y emisión de informes que *“La Inspección General de Servicios elaborará un informe anual en cuanto a las quejas que haya conocido, salvo que sus informes individuales hayan sido evacuados a instancia del Servicio de Atención al Ciudadano.”*

En consecuencia, se pretende con este informe analizar y dar cuenta de las quejas conocidas por la Inspección General de Servicios durante el año 2023, en virtud de las competencias que tiene atribuidas en esta materia.





## QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DURANTE EL AÑO 2023

El Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia define, en su artículo 21, el concepto de queja como *“las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o el trato dispensado por el personal de la misma.”*

En consecuencia, dichas manifestaciones representan un indicador respecto del grado de satisfacción y/o expectativa de mejora sobre el funcionamiento de los servicios públicos o trato dispensado por el personal empleado público bajo la responsabilidad de los diferentes centros directivos que integran la Administración Regional.

Es objeto de este documento informar y analizar los expedientes relativos a quejas y peticiones de información de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos, conocidas por la Inspección General de Servicios a lo largo del ejercicio 2023.





## ➤ Quejas tramitadas

Durante el ejercicio 2023 se han tramitado en la Inspección General de Servicios un total de 100 expedientes, de los cuales 80 han sido quejas y 20 peticiones de información, de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos:

MODALIDAD	2022
Quejas	80
Peticiones de Información	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

### Quejas y Peticiones de Información solicitadas





## ➤ Vías de remisión

Dichos expedientes han sido remitidos para su incoación por la Inspección General de Servicios por dos vías. Por parte del Servicio de Atención al Ciudadano un total de 95 (%), correspondiendo a 75 quejas y 20 peticiones de información.

El resto, 5 quejas (12%), han sido formuladas ante la Inspección General de Servicios por parte de las personas interesadas en los procedimientos objeto de las mismas:

QUEJAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN REMITIDAS	2022
Servicio de Atención al Ciudadano	95
Personas interesadas	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

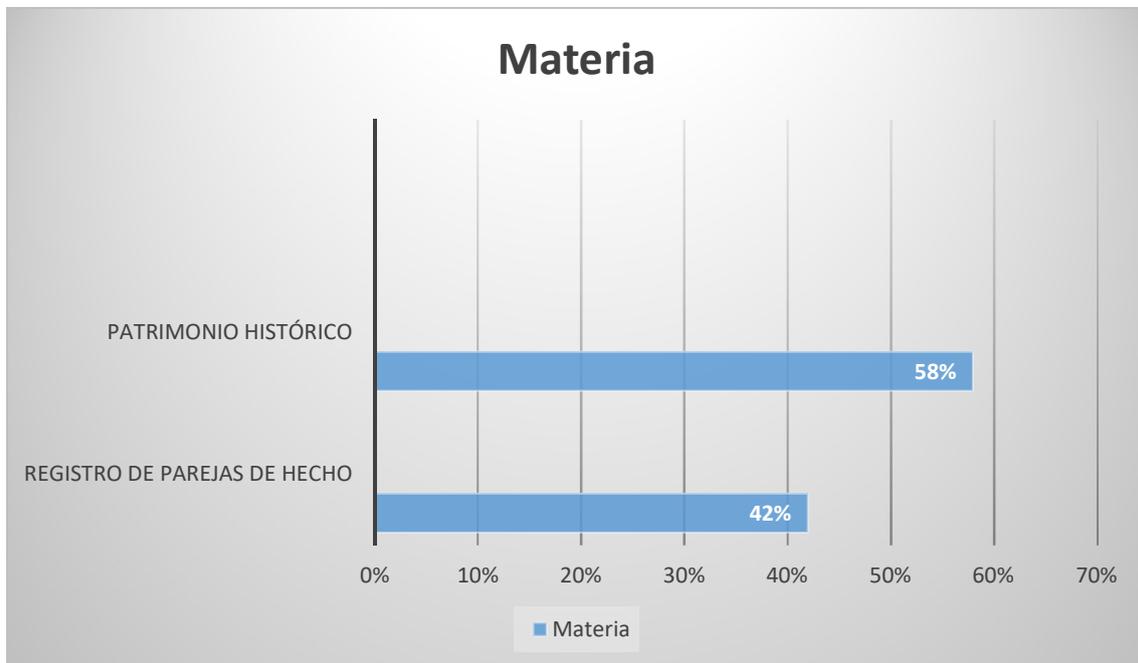




### ➤ **Ámbito material**

En cuanto al ámbito material, se han presentado quejas y peticiones de información relacionados con:

MATERIA	2022
Patrimonio Histórico	58
Registro de Parejas de Hecho	42
<b>Total</b>	<b>100</b>



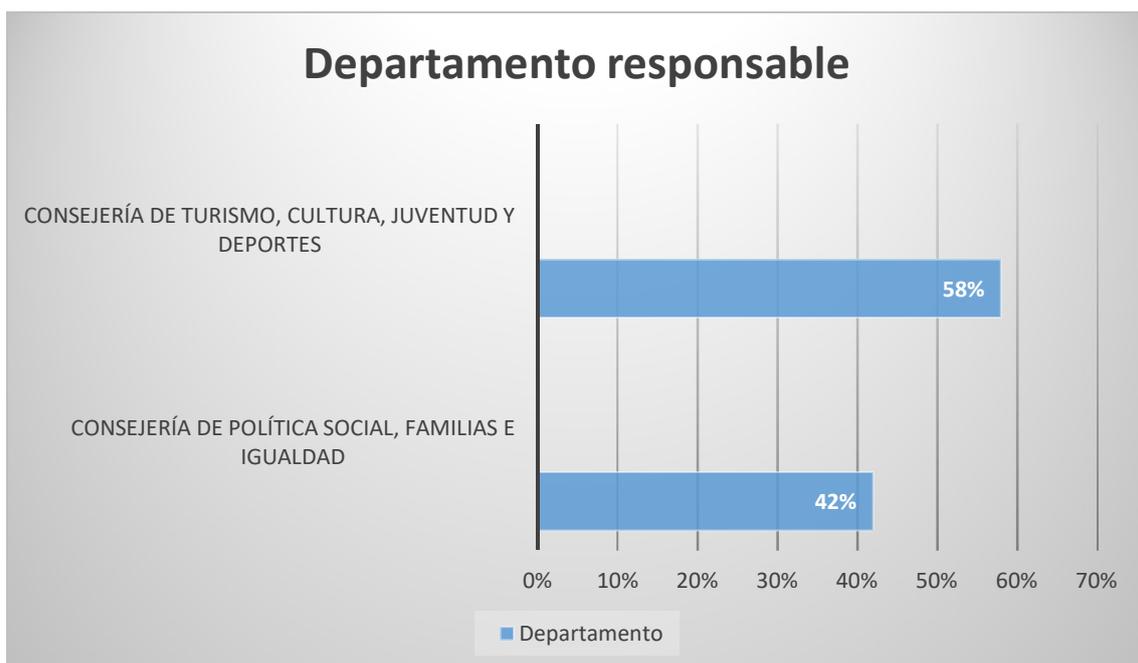


### ➤ **Ámbito orgánico**

En lo referente al ámbito orgánico, los expedientes tramitados han versado sobre materias competencia de los siguientes órganos directivos y departamentos de la Administración Regional:

Departamento	Órgano Directivo	2023
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	Dirección General de Patrimonio Cultural	58
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad	Registro de Parejas de Hecho. Dirección General de Familias, Infancia y Conciliación	42
<b>Total</b>		<b>100</b>

Es preciso hacer constar que se ha atendido a la denominación y atribución de competencias según el Decreto del Presidente nº 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional así como el Decreto nº 243/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el Decreto nº 238/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad.





## CONCLUSIONES

---

Durante el año 2023 han sido remitidas a la Inspección General de Servicios un total de 80 quejas y 20 peticiones de información de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración Regional, que no fueron informados en plazo por parte de los centros directivos implicados, de acuerdo con el apartado 7 del artículo 24 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Estos expedientes han sido incoados tras la derivación, en su mayor parte (95%), por el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El 58% de los expedientes conocidos por la Inspección General de Servicios durante 2023, han correspondido al ámbito de competencias de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el 42 % restante han correspondido al ámbito competencial de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, en concreto han versado sobre el Registro de Parejas de Hecho.

Si bien, es preciso destacar que las quejas y peticiones de información referentes al Registro de Parejas de Hecho se concentraron durante el primer semestre de 2023. En este contexto, en junio de 2023, se elevó informe a la Inspección General de Servicios detallando la adopción de medidas precisas que han mejorado el funcionamiento de dicho servicio, tras el cual no ha sido elevada ninguna queja más, en esta materia, a la Inspección General de Servicios.

En relación a las quejas sobre el funcionamiento del Servicio de Patrimonio Histórico, la Inspección General de Servicios ha continuado haciendo actuaciones de seguimiento y apoyo para la correcta formación del expediente electrónico, así como para establecer criterios e instrucciones de funcionamiento que permitan agilizar la tramitación de tales procedimientos.

### LA INSPECTORA JEFA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Ana Pilar Herrero Sempere

