



QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDA Y FELICITACIONES DE LOS CIUDADANOS/AS TRAMITADAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

INFORME DEL AÑO 2023

En el presente informe se analizan, desde distintos parámetros, los expedientes por tipo de solicitud tramitados a lo largo del ejercicio 2023, mostrando su evolución respecto de los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

Se entiende por **sugerencias**, cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos. Las sugerencias se trasladan al servicio competente para su estudio y consideración, si procede, finalizando los expedientes con esta actuación.

Son **quejas** las manifestaciones de insatisfacción de la ciudadanía 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. Representan un indicador respecto del grado de satisfacción de aquella sobre el funcionamiento de los servicios ofrecidos por la administración regional. Requieren, por lo general, su traslado a los servicios competentes para que conozcan su contenido, informen de las causas que han dado origen a las mismas y, en su caso, adopten las medidas necesarias para la mejora del servicio prestado.

Las **felicitaciones** se trasladan al servicio competente para su conocimiento, finalizando los expedientes con esta actuación.

Las solicitudes de **información diferida** se refieren a consultas sobre procedimientos o servicios ofrecidos por la Administración Regional que, por no encontrarse la información disponible en la Guía de Procedimientos y Servicios, requieren la consulta a la unidad competente.

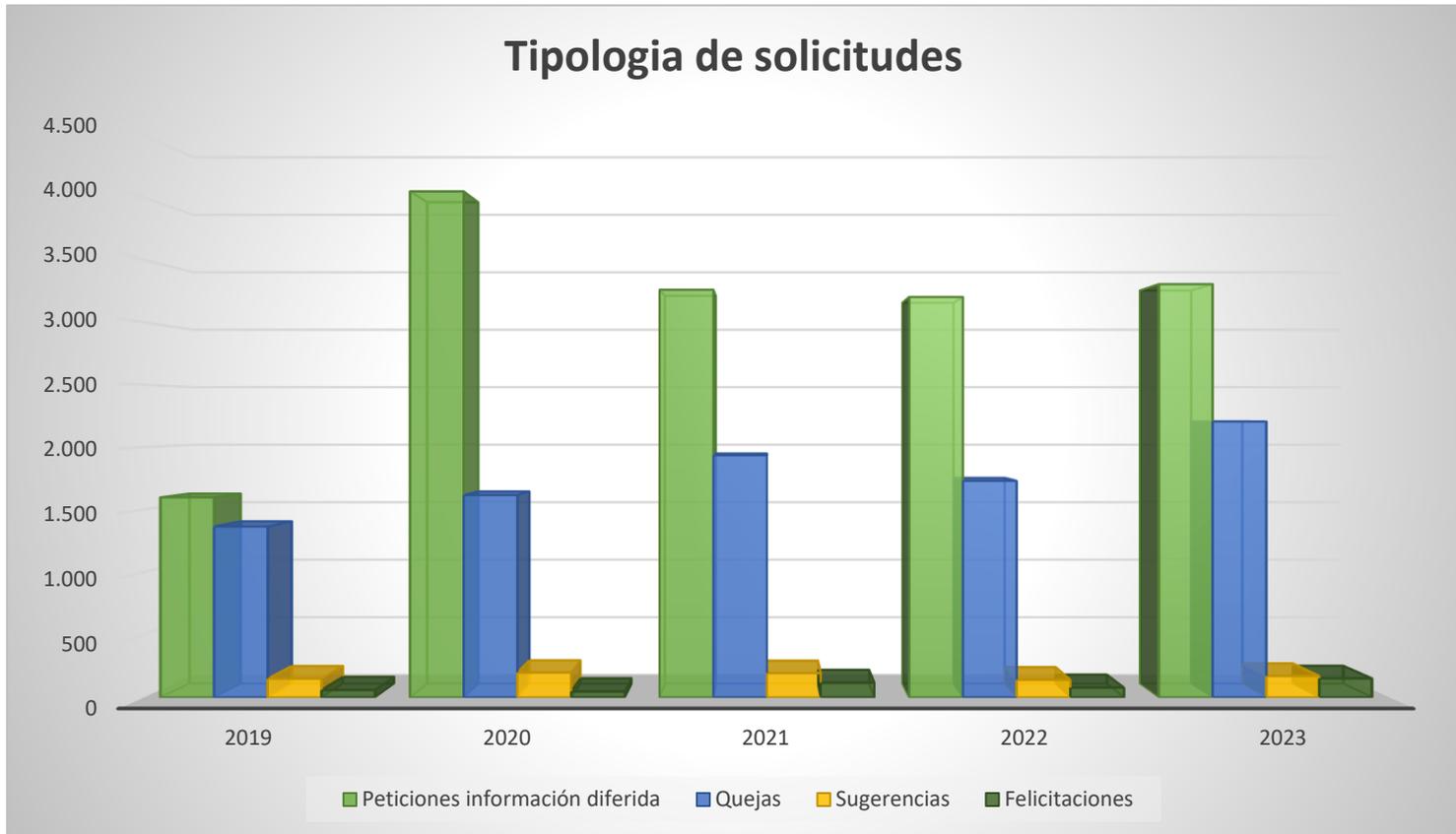
Expedientes tramitados en los ejercicios 2019 - 2020 - 2021 - 2022 - 2023

Modalidad	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones información diferida	1.599	4.045	3.259	3.201	3.304
Quejas	1.366	1.617	1.936	1.731	2.206
Sugerencias	150	198	195	141	172
Felicitaciones	59	47	118	78	152
Total	3.174	5.907	5.508	5.151	5.834





Tipología de solicitudes



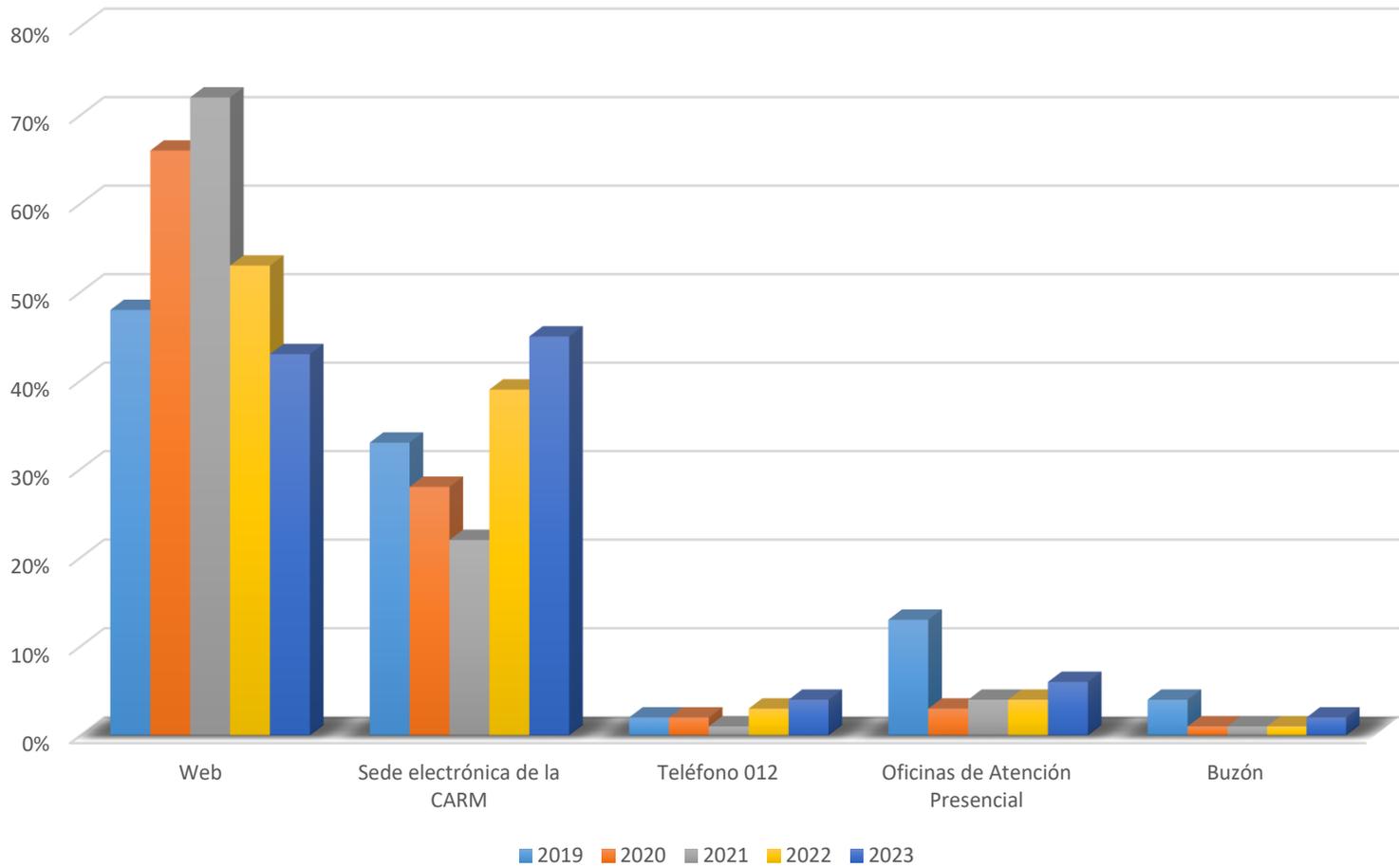
Canales de atención utilizados por la ciudadanía y empresas

Canales de Atención	2019	2020	2021	2022	2023
Web	48%	66%	72%	53%	43%
Sede electrónica de la CARM	33%	28%	22%	39%	45%
Teléfono 012	2%	2%	1%	3%	4%
Oficinas de Atención Presencial	13%	3%	4%	4%	6%
Buzón	4%	1%	1%	1%	2%





Canales de atención utilizados





Distribución por Consejerías y Organismos Públicos.

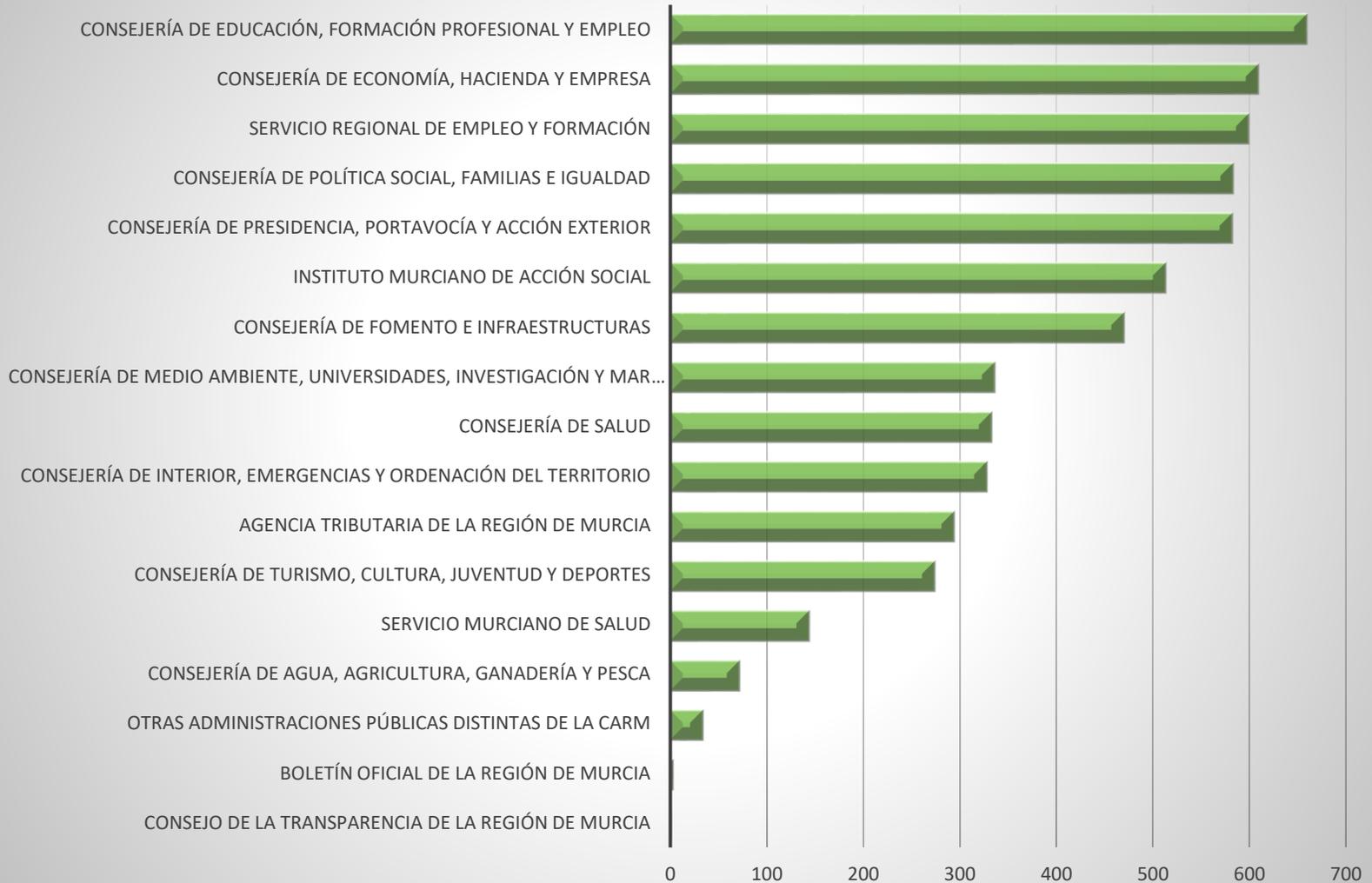
(Los datos expuestos en esta tabla en relación a las Consejerías, se corresponden a lo establecido en el art. 1 del Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de Reorganización de la Administración Regional.)

Consejerías y Organismos Públicos	Peticiones información	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo	224	383	20	32	659
Consejería de Economía, Hacienda y Empresa	450	140	14	5	609
Servicio Regional de Empleo y Formación	367	190	21	21	599
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad	380	190	6	7	583
Consejería de Presidencia, Portavocía y Acción Exterior	377	193	10	2	582
Instituto Murciano de Acción Social	259	241	5	8	513
Consejería de Fomento e Infraestructuras	311	131	24	4	470
Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor	241	76	15	4	336
Consejería de Salud	52	265	9	7	333
Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio	150	97	25	56	328
Agencia Tributaria de la Región de Murcia	163	117	9	5	294
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	156	107	11	0	274
Servicio Murciano de Salud	89	52	2	1	144
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	54	15	3	0	72
Otras Administraciones Públicas distintas de la CARM	13	18	2	1	34
Boletín Oficial de la Región de Murcia	2	1	0	0	3
Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia	0	1	0	0	1





Distribución de las Solicitudes por Consejerías y Organismos Públicos





Conclusiones

1.- Se observa un incremento en las cuatro modalidades de expedientes, con un aumento total de 683 solicitudes más que en 2022.

Destaca el importante crecimiento de las quejas interpuestas por los ciudadanos, habiéndose incrementado en 2023 en 475 respecto a las presentadas en el año anterior.

Asimismo, las felicitaciones han experimentado un incremento de casi el doble, al pasar de las 78 de 2022 a las 152 de 2023.

2.- Al igual que en años anteriores, la mayoría de solicitudes fueron peticiones de información, con un porcentaje del 57% sobre el total. Las quejas respecto al funcionamiento de los servicios representan asimismo un 38% del total, un 3% las sugerencias y un 2% las felicitaciones.

3.- En cuanto al canal de entrada de las solicitudes, destaca el incremento de las presentadas a través de sede electrónica respecto al año anterior, consolidando el ascenso que viene produciéndose desde el año 2021, consecuencia del mayor acceso de la población a los medios electrónicos, la modernización de la administración en su gestión, la obligatoriedad de identificación para algunos tipos de solicitudes, etc.

En concreto, el porcentaje de solicitudes a través de sede electrónica se ha incrementado un 6% en el año 2023 respecto al año 2022. Correlativamente, el porcentaje de solicitudes a través de la web, ha disminuido un 10% en el año 2023 respecto al año 2022.

4.- Sobre la distribución por centros directivos de las quejas y solicitudes de información, un 11% de las presentadas en 2023 correspondió a competencias de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo, seguidas de las relacionadas con competencias del Servicio Regional de Empleo y Formación y de la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa, que en ambos casos representaron idéntico porcentaje del 10% de las solicitudes totales.

5.- Los asuntos más demandados, respecto a la petición de información y quejas, han estado relacionadas con retrasos en la resolución de expedientes, consultas e incidencias sobre cómo tramitar solicitudes a través





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

Dirección General de Interior, Calidad
y Simplificación Administrativa



Servicio de Atención
al Ciudadano CARM



CARAVACA
DE LA CRUZ 2024
AÑO JUBILAR

de la administración electrónica, etc.

Cabe destacar el elevado número de quejas en ciertas áreas:

- Patrimonio Histórico. Gran parte de las quejas interpuestas sobre esta área, se han elevado a la Inspección General de Servicios para su gestión oportuna.
- Parejas de Hecho. A pesar del gran número de quejas que se interpusieron en 2022 y durante principio de 2023, se ha observado un gran descenso en los últimos meses de dicho año.
- Promoción Educativa. Con el inicio del curso escolar, se interpuso un número elevado de quejas debido a la falta de transporte en algunas rutas escolares. Poco a poco, el problema se fue solucionando con la incorporación de empresas de transporte que fueron cubriendo las rutas.
- Movilidad Eléctrica. Se destaca asimismo en el año 2023, el gran número elevado de quejas respecto al retraso en la resolución y pago de los expedientes del Programa de incentivos ligados a la movilidad eléctrica.

6.- Las solicitudes presentadas han sido atendidas y respondidas en el 99% de los casos, constando el restante 1% pendiente de resolución (expedientes en gestión por la Inspección General de Servicios).

Fuente de datos empleadas:

- Programa informático SQPF
- Aplicación SICI

EL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fdo.: Ignacio Martínez Urtubi

(Documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

13/03/2024 14:14:04

MARTÍNEZ URTUBI, IGNACIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o) 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-9a16a805-e13b-5773-1320-4050569b34e7

