



QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDA DE LA CIUDADANÍA RECIBIDAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

INFORME DEL AÑO 2022

En el presente informe se analizan, desde distintos parámetros, los expedientes tramitados a lo largo del ejercicio 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.

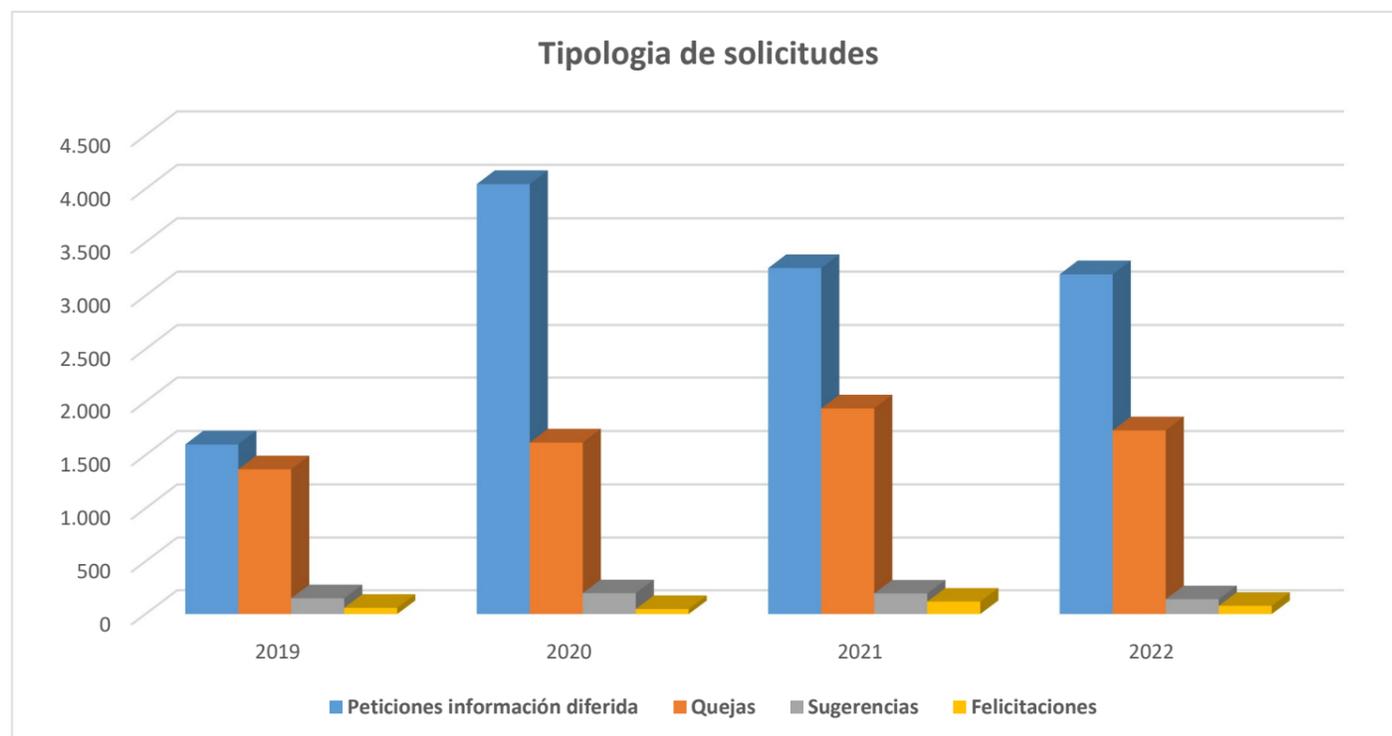
Las solicitudes de **información diferida** se refieren a consultas sobre procedimientos o servicios ofrecidos por la Administración Regional que, por no encontrarse la información disponible en la Guía de Procedimientos y Servicios, requieren la consulta a la unidad competente.



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

En este apartado se exponen las solicitudes presentadas para cada tipo en el período 2019-2022, lo que permite conocer su evolución en los últimos cuatro años.

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

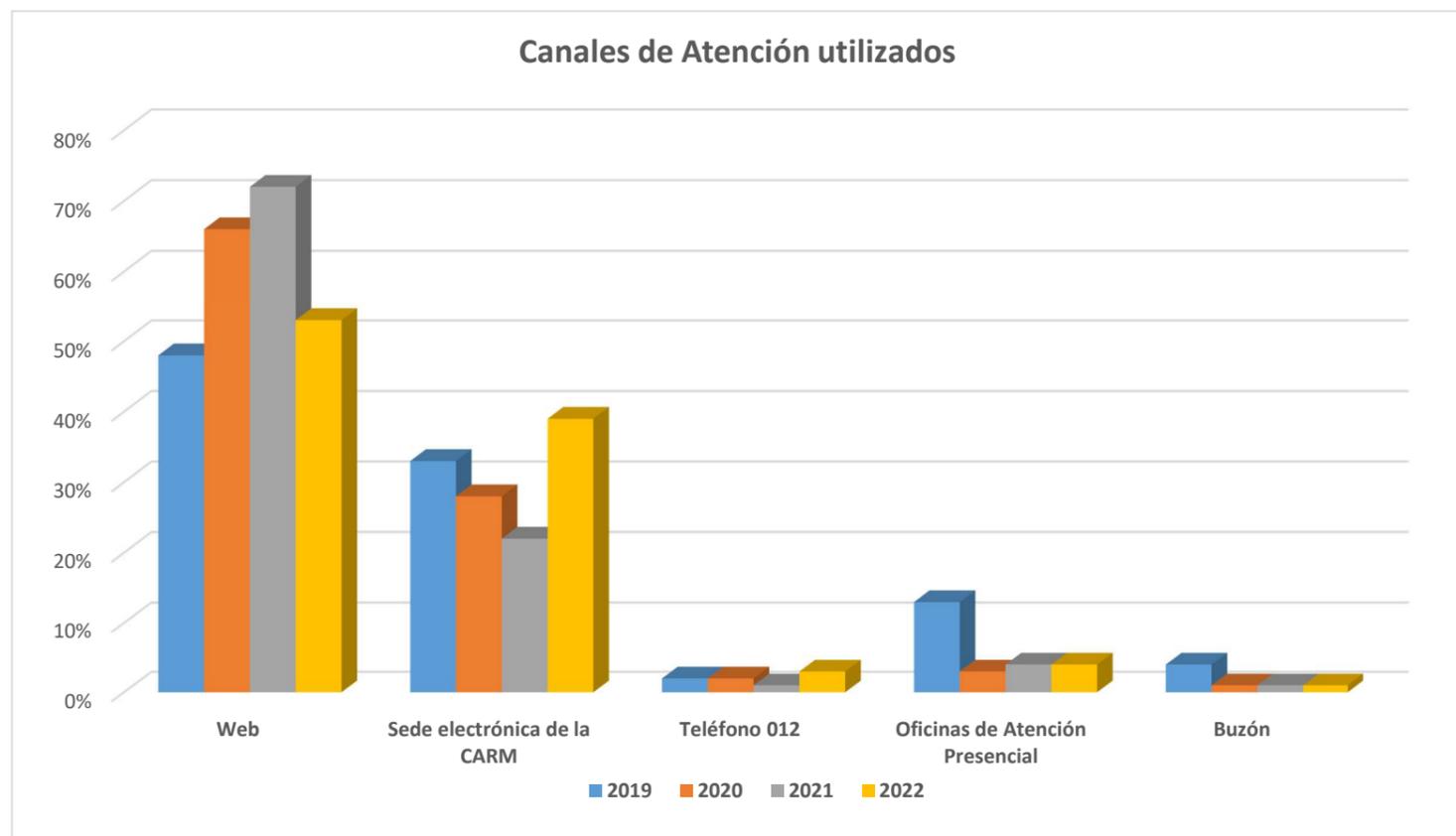




Canales utilizados para la presentación de quejas, sugerencias, peticiones de información y felicitaciones:

En este apartado se exponen los datos por canal de presentación utilizado en el período 2019-2022, lo que permite conocer su evolución en los últimos cuatro años.

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





Distribución de las quejas y solicitudes de información diferida por centros:

(Los datos expuestos en esta tabla en relación a las consejerías, se corresponden a la estructura establecida en el art. 1 del Decreto del Presidente n.º 11/2022, de 12 de mayo, de Reorganización de la Administración Regional.)

Centros Directivos	Nº solicitudes
Consejería Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia	1058
Servicio Regional de Empleo y Formación	747
Consejería de Educación	517
Consejería Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes	471
Consejería Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía	395
Consejería Fomento e Infraestructuras	379
Instituto Murciano de Acción Social	359
Consejería Economía, Hacienda y Administración Digital	302
Agencia Tributaria de la Región de Murcia	281
Consejería de Salud	271
Consejería Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias	245
Servicio Murciano de Salud	81
Otras Administraciones Públicas distintas de la CARM	23
Boletín Oficial de la Región de Murcia	15
Improcedente	5
Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia	2



Distribución de las Solicitudes por Centros



Conclusiones

1.- Se ha producido un descenso general en todas las modalidades, con un total de 357 solicitudes menos que en 2021.

2.- Al igual que en años anteriores, la mayoría de solicitudes fueron peticiones de información, con un porcentaje del 62% sobre el total de solicitudes.

Las quejas respecto al funcionamiento de los servicios representan asimismo un 34% del total, habiendo experimentando un descenso del 10,5% respecto al año 2021.

Las sugerencias representan 3% del total y un 1% las felicitaciones por el servicio prestado.

3.- En cuanto al canal de entrada de las solicitudes, se destaca el incremento de las presentadas a través de sede electrónica respecto al año anterior, consecuencia del mayor acceso de la población a los medios electrónicos, la modernización de la administración en su gestión, etc.

Así, el porcentaje de solicitudes a través de sede electrónica se ha incrementado un 17% en el año 2022 respecto al año 2021. Correlativamente, el porcentaje de solicitudes presentadas a través del formulario web, ha disminuido un 19% en el año 2022 respecto al año 2021.

4.- Respecto a la distribución por centros de las quejas y solicitudes de información, un 20% correspondía a competencias de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, un 15% al Servicio Regional de Empleo y Formación, un 10% a la Consejería de Educación y el restante 55% de solicitudes a los restantes centros directivos.

5.- Los asuntos más recurrentes en las quejas y peticiones de información han sido los retrasos en la resolución de expedientes, consultas e incidencias sobre cómo tramitar solicitudes a través de la administración electrónica, etc.

6.- Las quejas y peticiones de información presentadas han sido atendidas y respondidas en el 99,5% de los casos, constando el restante 0,5% pendiente de resolución por diferentes motivos (expedientes en gestión por la inspección general de servicios, etc.)



7.- El 92% de las solicitudes se resolvieron y respondieron a los interesados en los plazos previstos en el Decreto n.º 236/2010 de Atención al ciudadano de la Administración Regional, resolviéndose el restante 8 % fuera de los plazos establecidos, por diversos motivos.

Destaca como el 78% de solicitudes se resolvieron en un plazo inferior a 5 días desde su presentación.

Fuente de datos empleadas:

- Programa informático SQPF
- Aplicación SICI