



MEMORIA DE ACTUACIONES

AÑO 2022

SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contenido:

1. Atención e información a la ciudadanía.	3
2. Aspectos significativos de las actuaciones del año 2022.	4
3. Oficinas de Atención Presencial.	6
3.1. Cita previa:	7
3.2. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).	8
3.2.1. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región y en OAMR:	8
a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.	8
b) Renovación de la demanda de empleo.	10
c) Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial	10
3.2.2. SERI ofrecidos únicamente en OAMR:	11
a) Expedición de licencias de Pesca Marítima:	11
b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente:	11
c) Registro Electrónico de Apoderamientos – REA:	12
4. Información Administrativa.	13
4.1. Información mediante el Servicio de Atención Telefónica.	13
4.2. Información mediante redes sociales (Facebook)	14
6. Gestión de Quejas y Sugerencias.	19
7. Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios - GSE	19

1. Atención e información a la ciudadanía.

El Servicio de Atención al Ciudadano es la unidad administrativa encargada de coordinar y responder a las demandas de la ciudadanía en el ámbito de la Administración Regional, cumpliendo con los preceptos de la Ley 39/2015 de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Las demandas de la ciudadanía se plantean por medio de los siguientes canales:

- a) **Canal Presencial**, mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Administración Regional, que son las encargadas de facilitar al ciudadano la información y orientación que demanden sobre los servicios y trámites, dependientes de la Administración Regional, ayudando y asesorando en la presentación de solicitudes, trámites de respuesta inmediata y demás funciones que, de acuerdo con su clasificación, tengan encomendadas.

Las Oficinas de Atención al Ciudadano se clasifican en tres tipos:

- [Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM](#): En las que los interesados pueden acceder a información general y a la presentación de solicitudes dirigidas tanto a la Administración Regional como a cualquier otra Administración Pública.

En estas oficinas también se tramitan los servicios de respuesta inmediata (SERI).

- [Oficinas de Información y Tramitación Especializada \(OCAE\)](#): En las que los interesados pueden obtener información especializada y asistencia en la tramitación de los procedimientos gestionados en el ámbito competencial de la oficina.
- [Oficinas de Información Especializada](#): En las que se puede acceder a información especializada de los procedimientos gestionados en su ámbito competencial.

La localización, horarios y servicios que presta cada oficina se encuentran publicados en la [sede electrónica de la CARM](#).

- b) **Canal Telefónico**, mediante una llamada al teléfono corporativo 968362000 o 012, pueden obtener información general respecto de requisitos, plazos, modelos de solicitudes de los procedimientos, así como obtener cita previa, y en determinados casos, obtener información sobre los expedientes en que tengan la condición de interesados.
- c) **Canal electrónico**: en Internet, a través de la [sede electrónica](#), donde los interesados pueden obtener cita previa y toda la información de los procedimientos de la Comunidad Autónoma.

También pueden presentar escritos y solicitudes y acceder a notificaciones y demás servicios electrónicos disponibles, mediante DNLe, Cl@ve y/o Certificado digital.

En el presente informe se recoge la actividad de gestión directa a la ciudadanía desarrollada en el año 2022, mostrando la evolución respecto de años anteriores.

2. Aspectos significativos de las actuaciones del año 2022.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha supuesto un antes y un después en las relaciones de la Administración con la ciudadanía.

Muchos de los cambios exigidos por la indicada Ley están requiriendo desarrollos informáticos y conexiones entre los sistemas informáticos para su puesta a disposición de la ciudadanía; todo ello hay que unirlo al necesario cambio en la forma de gestionar de los empleados públicos que han precisado de reciclaje para prestar el servicio con calidad.

A este respecto, y para hacer efectivas las previsiones de la citada norma, durante el año 2022 se ha implantado el Registro de Funcionarios Habilitados, con el que se da cumplimiento en el ámbito de la CARM al derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, previsto en los artículos 12 y 13.b) de la ley indicada anteriormente.

Asimismo, durante el citado año se han realizado desde el Servicio de Atención al Ciudadano las siguientes actuaciones:

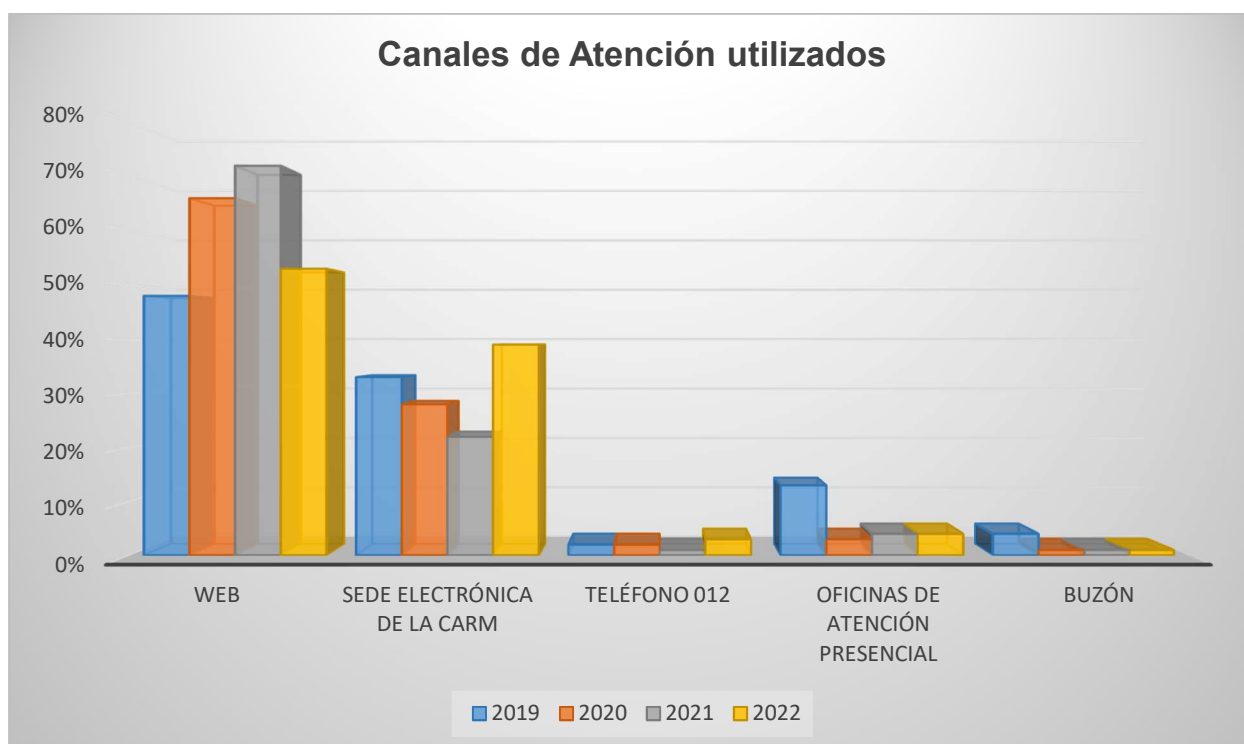
- finalización del proceso de implantación del portal de cita previa, coordinado desde el servicio, y que tras iniciarse en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del mismo, se ha extendido a otros centros y servicios de la CARM.
- puesta en marcha del servicio de interpretación telefónica de lenguas extranjeras en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM, a través del cual puede atenderse hasta en 12 idiomas distintos a los usuarios de habla extranjera que acudan a las citadas oficinas a realizar sus trámites o gestiones, facilitando de este modo la interacción con ellos.
- una consulta pública de valoración de los servicios de atención a la ciudadanía, dirigida a tres perfiles distintos de participantes: ciudadanos, empleados públicos de la CARM y empleados públicos del Servicio de Atención al Ciudadano.
- el Manual de Buenas Prácticas en la Atención a la Ciudadanía, dirigido a establecer un conjunto de pautas de actuación para personal empleado público que presta sus servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para garantizar una atención de calidad. El documento se complementó con los decálogos de buenas prácticas en la atención a la ciudadanía y de buen uso del servicio de atención a la ciudadanía.
- la Guía Informativa sobre el procedimiento para la presentación de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información, redactada en lenguaje claro, y que se enmarca en las tareas que se están llevando a cabo en el seno del Grupo de Trabajo para el logro de los principios de simplicidad y claridad del lenguaje administrativo en las actuaciones de la CARM.

Finalmente, y en lo que respecta a la actividad ordinaria del Servicio de Atención al Ciudadano, cabe destacar los siguientes datos correspondiente al año 2022:

- ✓ 1.252.912 registros de entrada de escritos presentados por ciudadanos y empresas en la red de Oficinas y Sede de la CARM y en otras Administraciones Públicas.
De los indicados registros, el 68% se han presentado en el registro electrónico de la CARM, incrementándose 5 puntos porcentuales respecto a 2021, y el 32% en las Oficinas de Atención Presencial, reduciéndose 5 puntos porcentuales respecto a 2021.
- ✓ 566.605 ciudadanos han utilizado el teléfono de información 012.
- ✓ Se han prestado 35.941 Servicios de Respuesta Inmediata, respecto a los que cabe destacar lo siguiente:
 - El SERI más demandado ha sido el de familia numerosa, que ha supuesto el 58 % del total de los que se han realizado.
 - La renovación de la demanda de empleo ha representado el 18%.
 - El servicio de registro en Cl@ve, representó asimismo el 16% del total de los realizados.
 - Del resto de Servicios de respuesta inmediata que se ofrecen, la expedición de licencias de caza supusieron el 6% y las de pesca fluvial el 2%.
- ✓ 1.950 quejas, sugerencias y felicitaciones respecto del funcionamiento de la Administración Regional. Asimismo, se ha presentado 3.201 consultas o peticiones de información.

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. Asimismo, las solicitudes presentadas han sido atendidas y respondidas en el 99,5% de los casos, constando el restante 0,5% pendiente de resolución.

En cuanto al canal de entrada, se destaca el incremento respecto al año anterior de las presentadas a través de sede electrónica, consecuencia del mayor acceso de la población a los medios electrónicos, la modernización de la administración en su gestión, etc. Así, el porcentaje de las presentadas a través de dicho canal se ha incrementado un 17% en el año 2022 respecto al año 2021. Correlativamente, el porcentaje de solicitudes a través de la web, ha disminuido un 19% en el año 2022 respecto al año 2021. Se puede ver con claridad en el siguiente gráfico:



3. Oficinas de Atención Presencial.

La Administración Regional dispone de 13 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR), dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, 7 en Murcia y 6 en otros municipios de la Región. Se relacionan a continuación:

- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante - Registro General CARM.
- Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Teniente Flomesta.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Juan XXIII.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros San Cristóbal.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros La Fama 3.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Santoña.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cartagena - Edif. Admtvo. Foro.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca.

- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla.

Dependientes de otros Centros Directivos, Organismos Autónomos y otras entidades del Sector Público, cuenta, además, con 88 Oficinas de Información y Tramitación Especializada y 1 Oficina de Asistencia en Materia de Registros del SMS:

- 6 Oficinas de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía.
- 1 Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- 2 Oficinas de la Consejería de Salud.
- 1 Oficina de la Dirección General de Movilidad y Litoral
- 1 Oficina del Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).
- 33 Oficinas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
- 26 Oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).
- 3 Oficinas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
- 1 Oficina de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos (Caja de Depósitos).
- 14 Oficinas del Sector Público Regional (12 del SMS, 1 del INFO y 1 del ITREM).

3.1. Cita previa:

En el portal de cita previa están integrados, además de las OAMR, múltiples centros y servicios de la CARM, y concretamente:

- la ATRM.
- la Caja de Depósitos.
- Educación.
- el IMAS.
- información de Familia y Menores.
- información de Salud y quejas sanitarias.
- información de Vivienda, transportes y otros servicios de a la Consejería de Fomento.
 - información sobre convocatorias de Fondos Next Generation para empresas, autónomos y entidades locales.
 - Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas.

- Registro, oferta de empleo público y bolsas de trabajo del SMS.
- SEF.

Durante el año 2022, se han atendido más de 580000 citas en las distintas oficinas de atención a la ciudadanía, siendo las oficinas más demandas las de la ATRM, el SEF y las propias OAMR.

3.2. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).

Los servicios de respuesta inmediata son aquellos mediante los cuales los ciudadanos obtienen lo demandado a la Administración en un solo trámite. Para ello, es preciso que comparezcan los interesados o, en su defecto, un representante que cuente con poderes de representación legalmente otorgados.

Algunos de estos servicios se prestan, además de en las OAMR, en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región, anteriormente denominadas Ventanillas Únicas.

La oferta de este servicio en Oficinas Presenciales no es generalizada, sino que viene determinada por las características del servicio y los medios de que se dispone en cada una de ellas. En los gráficos que se muestran a continuación puede observarse las oficinas que prestan los distintos servicios de respuesta inmediata, que también se pueden consultar en la web www.carm.es o llamando al servicio de atención telefónica “968362000 o 012”.

Los servicios de respuesta inmediata (SERI) que se ofrecen son los siguientes:

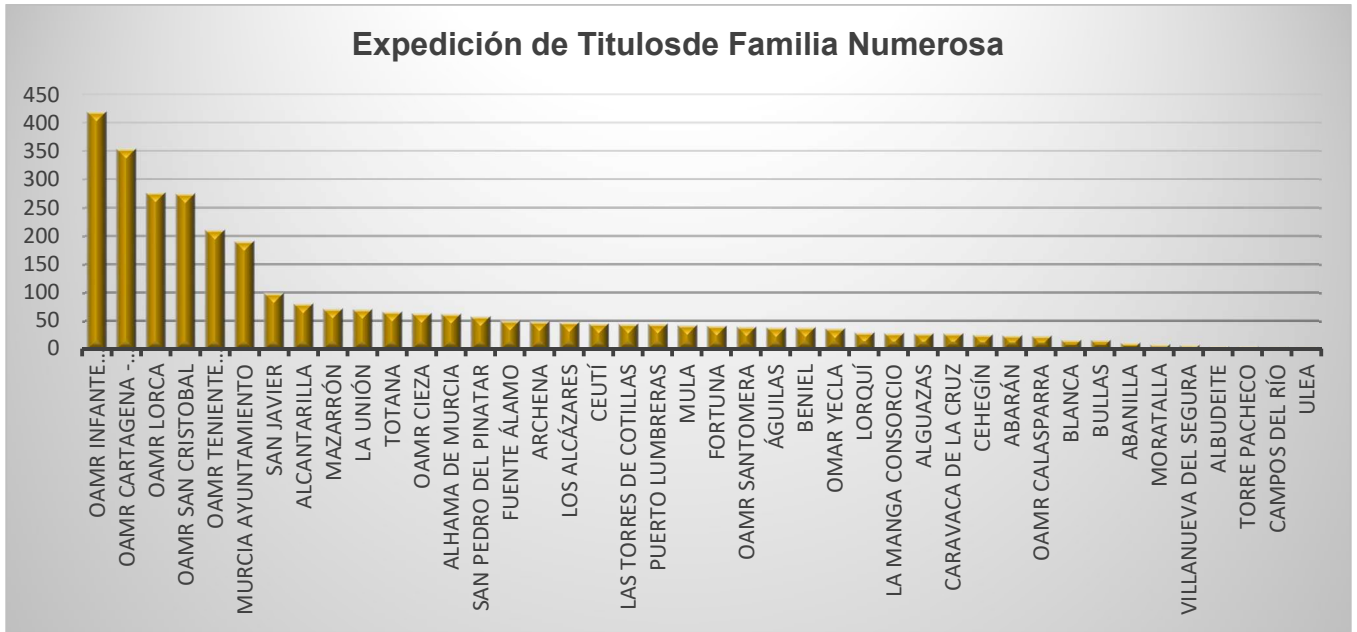
3.2.1. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región y en las OAMR:

a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.

Este servicio es el más demandado, puede obtenerse de manera inmediata cuando no existen circunstancias especiales que requieren ser valoradas por el Servicio de Familia.

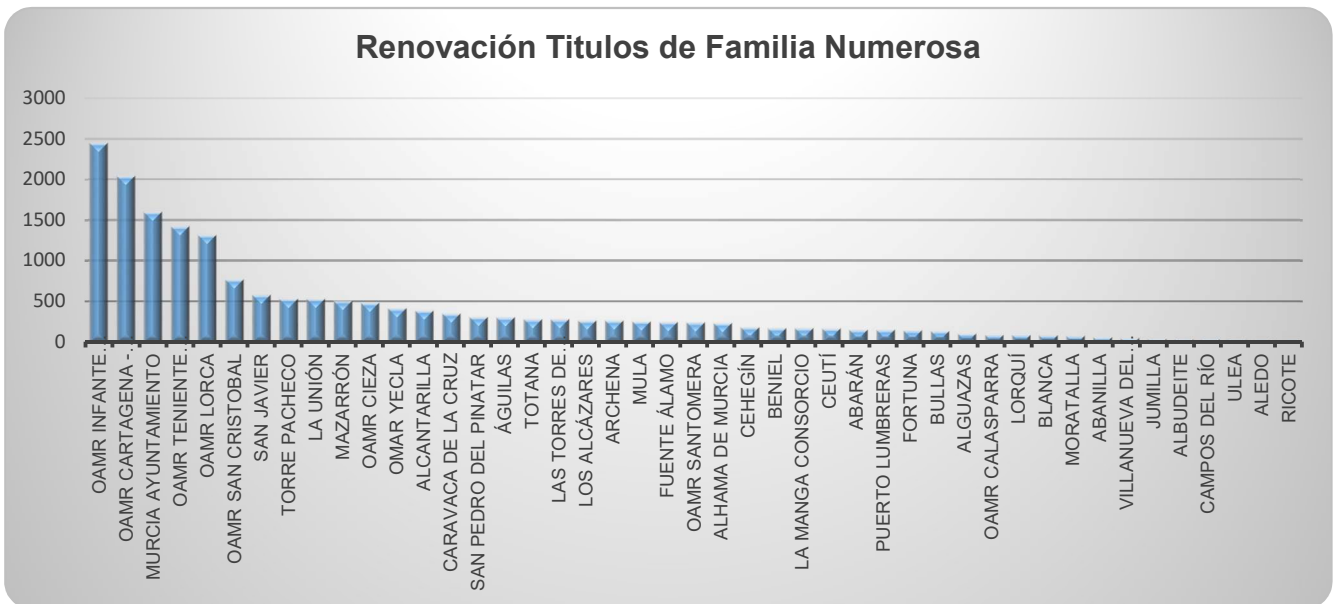
En el año 2022 se han expedido 3.071 títulos de familia numerosa, correspondiendo 45% a actuaciones de oficinas dependientes de ayuntamientos y 55% en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

A continuación se muestran las actuaciones realizadas por cada Oficina, destacando, como se puede apreciar, la OAMR Infante en Murcia, seguida de la de Cartagena y de la de Lorca:



Respecto a las renovaciones del título de familia numerosa, en el año 2022 se han expedido 17.482 renovaciones del título de familia numerosa, correspondiendo 48% a actuaciones de oficinas dependientes de ayuntamientos y 52% en OAMR.

A continuación se muestran las actuaciones realizadas por cada Oficina, destacando, como se puede apreciar, la OAMR Infante en Murcia, seguida de la de Cartagena y de la Oficina del Ayuntamiento de Murcia:



b) Renovación de la demanda de empleo.

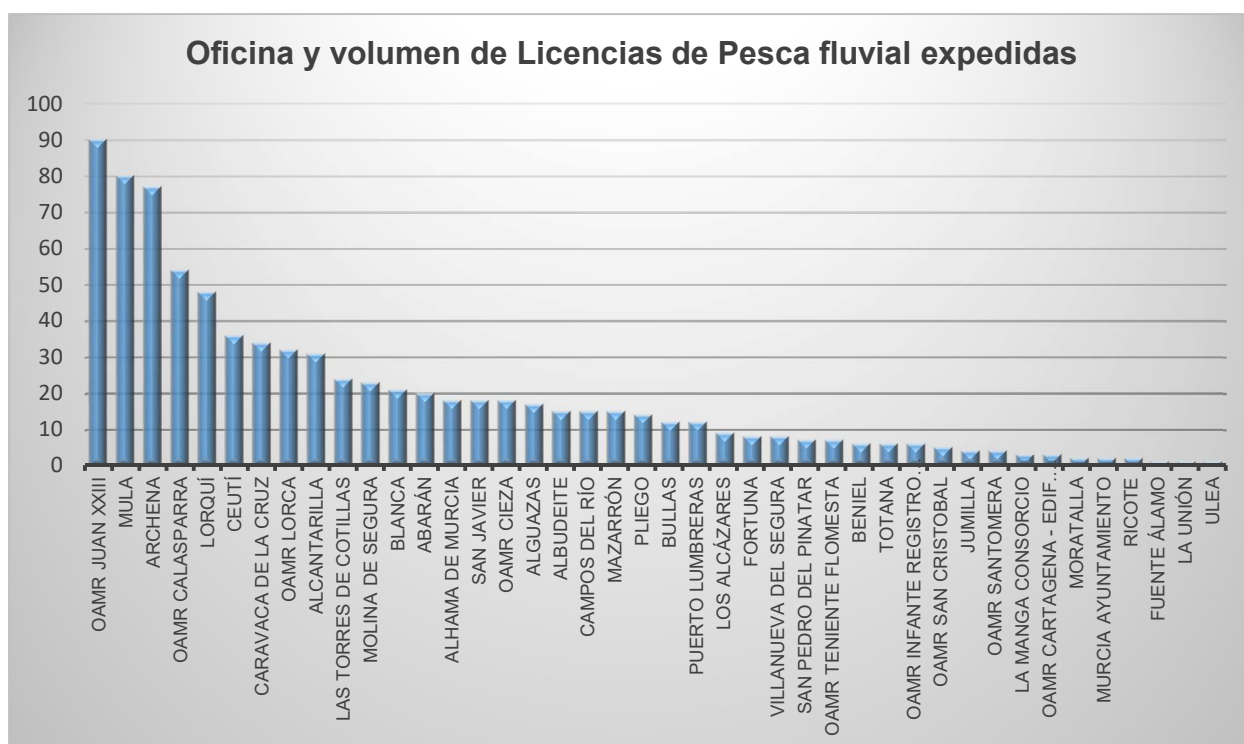
Este servicio se presta por las Oficinas de los Ayuntamientos donde el SEF no dispone de Oficina de Empleo y por la OAMR de Santomera.

En el año 2022 se han realizado en dichas Oficinas 2.862 renovaciones, frente a las 3.653 realizadas en 2021. Dicho descenso tiene como causa, entre otras, la mayor disponibilidad y uso de la ciudadanía de las nuevas tecnologías, dado que este trámite también puede realizarse en autoservicio, por internet, a través del ordenador o teléfono móvil.

c) Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial

Este servicio, también disponible para autoservicio en internet, se presta mediante personación de funcionario en la Sede electrónica de la CARM.

En el año 2022 se han expedido 740 licencias de pesca fluvial, de las cuales el 70% han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos:



En el año 2022 se han expedido 2.212 licencias de caza, de las cuales el 76% han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos:



No obstante, en ambos casos, ha sido la OAMR Juan XXIII de Murcia la que expedido el mayor número de licencias.

3.2.2. SERI ofrecidos únicamente en OAMR:

a) Expedición de licencias de Pesca Marítima:

Este servicio sólo se presta en la OARM de Juan XIII, en la que se han expedido 2101 licencias.

Además, como novedad, desde el año 2022 es un trámite que está disponible en la Sede Electrónica para autoservicio por los interesados.

b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente:

La inscripción en el sistema Cl@ve permite el acceso e identificación de los usuarios en las sedes electrónicas de las Administraciones Públicas; la Cl@ve permanente tiene las funcionalidades equivalentes al certificado digital y requiere para su obtención, la identificación del interesado/a ante funcionario público.

En el año 2022 se han inscrito, por las OAMR 5.908 ciudadanos/as, conforme a la siguiente distribución:



c) Registro Electrónico de Apoderamientos – REA:

En el año 2021, y para el avance en los desarrollos que se vienen implementando para la configuración del expediente electrónico, la CARM se integró en el Registro Electrónico de Apoderamientos del Estado, que permite a los interesados otorgar representante en la Sede Electrónica y a aquellos ciudadanos que no disponen de medios les permite designar representante compareciendo a una oficina presencial de la CARM.

En el año 2022, han comparecido de manera presencial en las OARM, 217 ciudadanos para designar representante. A continuación, se muestran los realizados por oficina:



4. Información Administrativa.

La información administrativa se ofrece desde los distintos canales de información. Se basa en la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE), plataforma disponible en www.carm.es/guidadeservicios para autoservicio por los interesados que acceden de manera electrónica y para los servicios de información de la CARM (servicio telefónico y en oficinas presenciales de la red de OAMR/OCAE).

El canal telefónico es uno de los más utilizados por la ciudadanía para obtener información y cita previa. Asimismo, el canal electrónico es el más utilizado por las personas jurídicas obligadas a relacionarse por ese medio.

La información se ofrece de modo inmediato, siempre que se encuentre disponible en la indicada GSE, o de modo diferido cuando requiere consulta a los responsables de los procedimientos.

En el año 2022 se han atendido 6.455 consultas de información diferida.

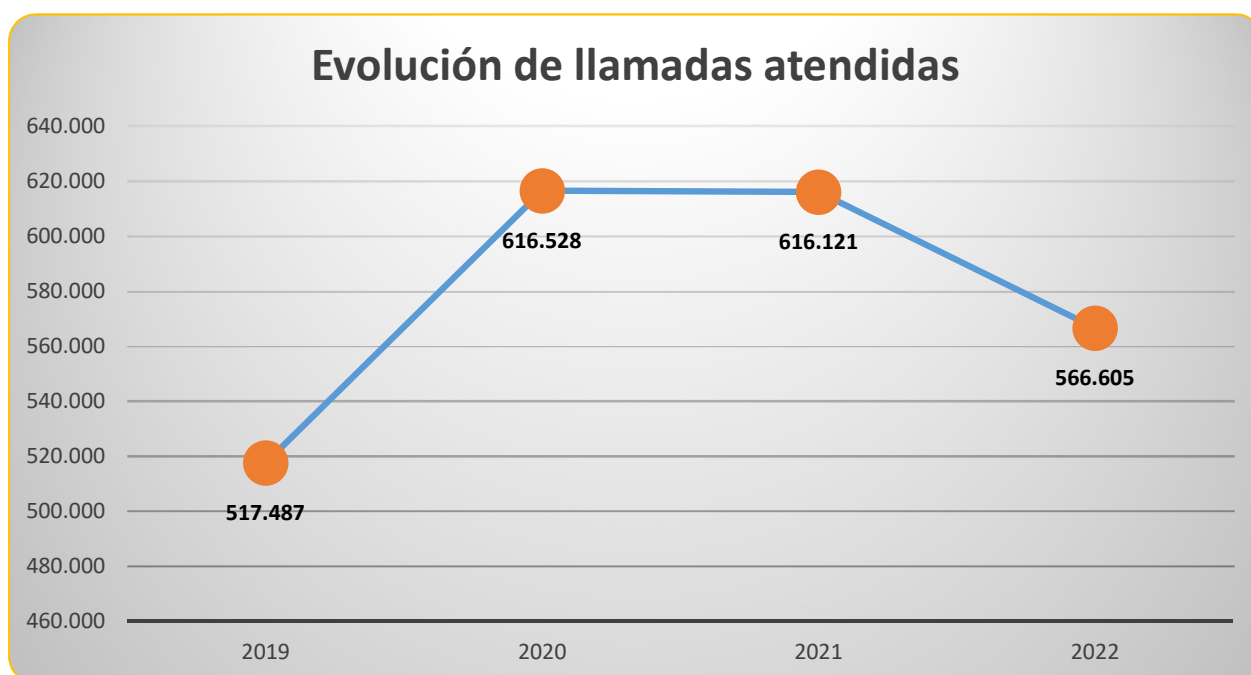
4.1. Información mediante el Servicio de Atención Telefónica

En el año 2022 se han atendido 566.605 consultas en el teléfono de información 968362000 o 012.

- Se han atendido una media diaria de 2.264 llamadas telefónicas.
- El tiempo medio de atención ha sido de 3' 41".
- El tiempo medio de espera en llamadas ha sido de 25".

- Los temas más demandados por los ciudadanos han sido la solicitud de cita previa en las OAMR, en el SEF, en el IMAS, etc. así como información en materia de educación y formación, sobre expedientes del IMAS, etc.

En el presente año, se sigue observando una estabilización del número de llamadas entrantes, tras el incremento que se produjo en el año 2020 a consecuencia del cierre de la atención presencial derivada de la pandemia, consolidándose el servicio ofrecido por el teléfono 012 dentro de los canales más importantes de atención al ciudadano en la Región de Murcia:



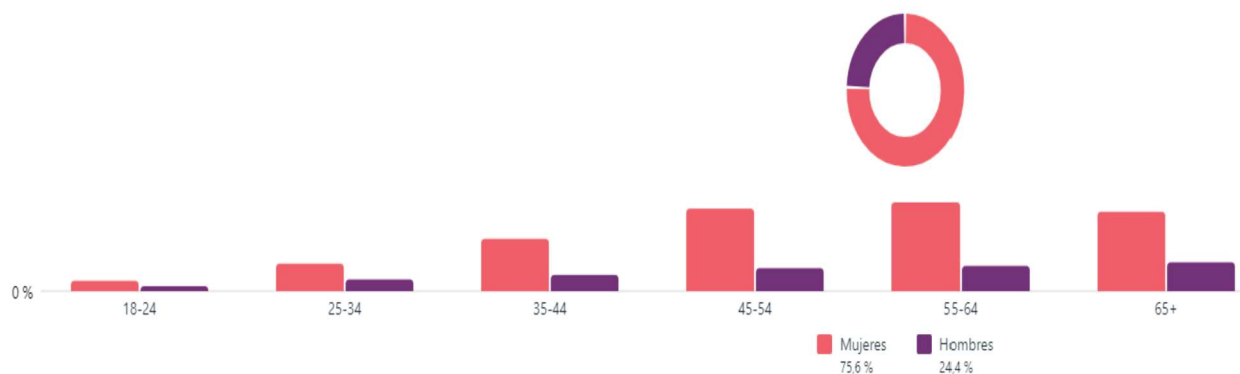
4.2. Información mediante redes sociales (Facebook)

En el año 2018 se implantó como nuevo canal de atención al ciudadano un perfil del Servicio de Atención al Ciudadano en la red social Facebook.

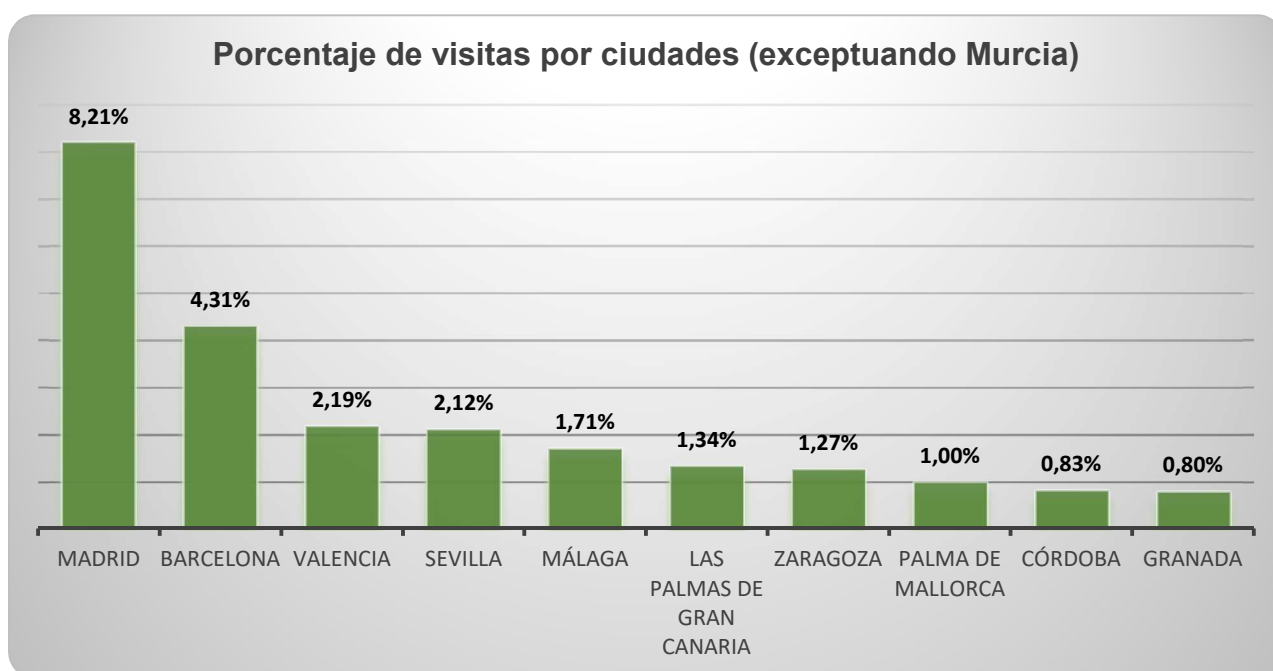
Durante el año 2022 la página fue visitada por 360 personas, que compartieron la información llegando a alcanzar a más de 5.000 ciudadanos/as.

De las interacciones que se han realizado por esta red, el 75,6% corresponden a mujeres y el 24,4% a hombres; la franja de edad de los usuarios que más la han utilizado, se sitúa en la franja entre 55-64 años en el caso de las mujeres y mayores de 65 años en el caso de los hombres. Así queda reflejado en la siguiente tabla:

Edad y sexo ①



Respecto al número de visitas en las distintas ciudades de España, exceptuando Murcia, se muestran en la siguiente tabla, en la que destacan las ciudades de Madrid y Barcelona:



5. Registro Electrónico Único de la CARM

Desde el Servicio de Atención al Ciudadano se coordina la actividad de registro de la Administración Regional. Los escritos de los interesados en procedimientos de la CARM se reciben en el Registro Electrónico Único desde los canales:

- Presencial, para las personas físicas que acuden a las Oficinas a presentar sus escritos. A través de las Oficinas Presenciales también se reciben mediante el Sistema de Intercambio Registral (SIR), aquellos escritos que se presentan en las Oficinas de los Ayuntamientos y/o otras Administraciones Públicas, así como los presentados en la Sede Electrónica de la Administración General del Estado.

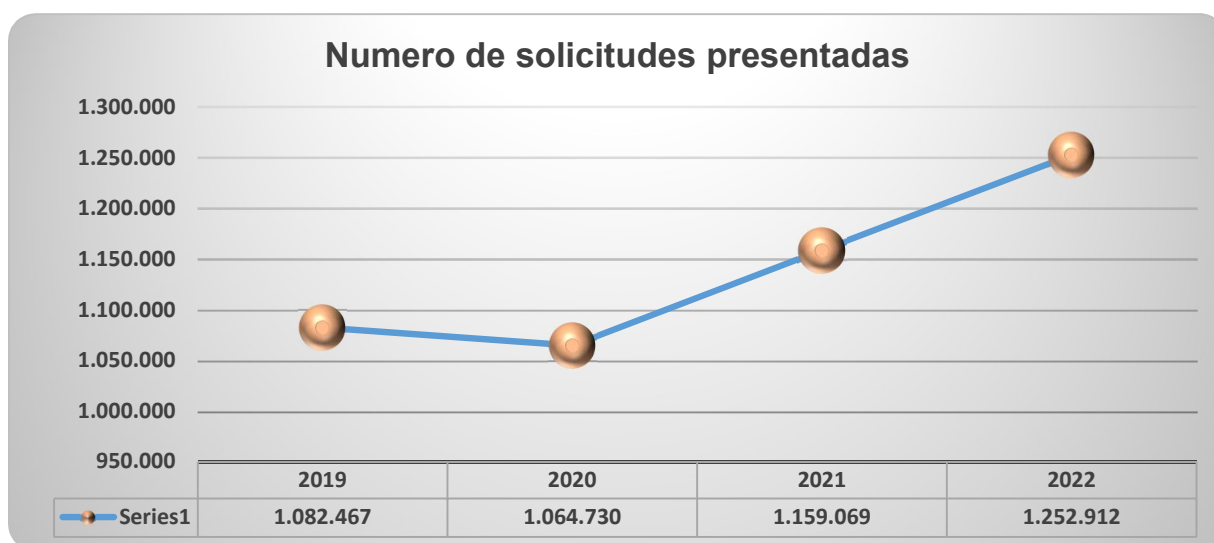
- Electrónico, para las personas jurídicas (Empresas, Asociaciones ...) y demás sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y personas físicas (Ciudadanía) que voluntariamente eligen este canal electrónico.

De los escritos y solicitudes que los interesados (personas físicas) presentan en las Oficinas, tanto para iniciar los procedimientos como en cualquier otro trámite, se deja constancia en una base de datos informatizada, devolviendo todos los documentos a los interesados. Para ello los funcionarios de las Oficinas, con carácter general han de:

- ❖ Revisar la información que sobre el procedimiento que se pretende presentar consta en la GSE para verificar y, en su caso, informar a los presentadores de los requisitos y plazos, y de los documentos ausentes.
- ❖ Digitalizar las solicitudes y los documentos que acompañan, por tipología documental, obteniendo según procede, copia simple o copia auténtica electrónica de documentos en papel presentados.

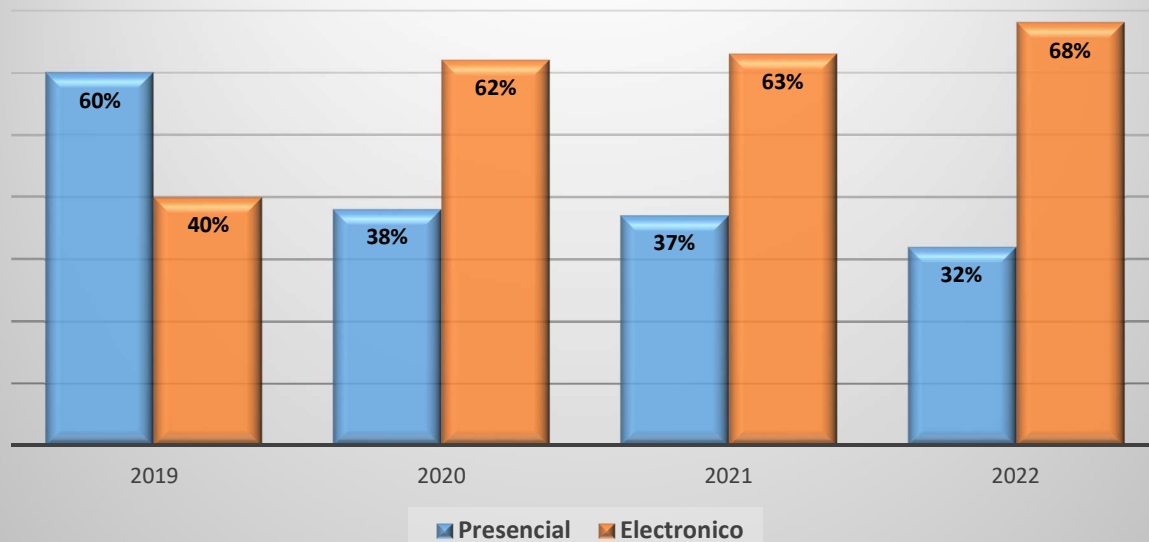
En el año 2022 se han recibido 1.252.912 escritos con destino a los distintos centros directivos de la Administración Regional.

A continuación, se muestra la evolución del número de escritos y solicitudes recibidas así como el canal de entrada desde el año 2019. Se observa que, en el año 2020 se produce un punto de inflexión en el uso de ambos canales, habiéndose invertido la tendencia, pasando a ser el canal electrónico el más utilizado. Esta circunstancia tiene su origen en la pandemia y en el hecho de que las oficinas presenciales estuvieron cerradas durante tres meses, lo que motivó que numerosas persona físicas obtuvieran certificados o claves de acceso para su acceso a la Sede Electrónica, manteniéndose en el año 2022 la tendencia al alza:



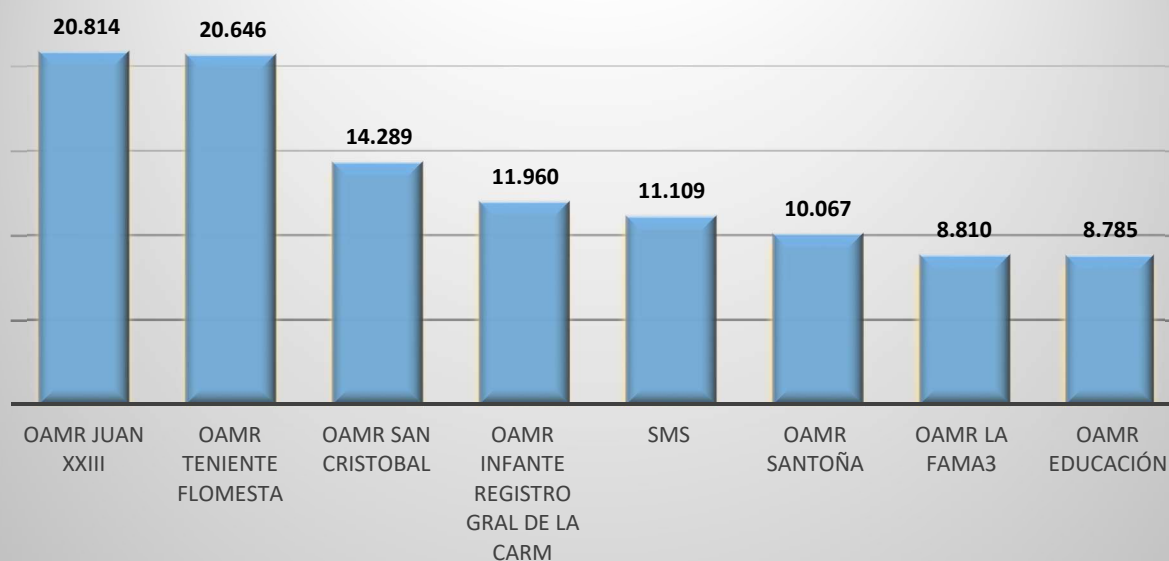


Evolución de solicitudes por canal de entrada



En las Oficinas de Atención Presencial de la CARM se han recibido 400.374 solicitudes, de las cuales 106.480 han sido presentadas por los interesados en Oficinas de registro de otras Administraciones Públicas (Ayuntamientos de la Región, otras Administraciones Públicas o en la Sede electrónica del Estado) y se han recibido mediante SIR, Sistema de Intercambio Registral, de registros practicados.

Registros de entrada recibidos mediante SIR





Los procedimientos más usados en las oficinas presenciales han sido los siguientes:

Solicitudes	Procedimiento	Órgano	Nombre del procedimiento
29.797	698	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
26.195	7402	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión	Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema
13.249	855	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión	Declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: pensiones no contributivas (PNC), fondo de asistencia social (fas) y prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad (antigua lismi). regularización de importes percibidos
9.560	1664	Servicio de gestión de recursos de otros entes	Domiciliación bancaria de tributos de vencimiento periódico y notificación colectiva
8.981	1195	Servicio de gestión de recursos de otros entes	Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana
7.916	1766	Servicio de recaudación	Aplazamiento o fraccionamiento de deudas gestionadas por la agencia tributaria de la región de Murcia
6.659	484	Servicio regional de empleo y formación (SEF)	Becas o ayudas a la formación
5.726	3119	Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)	Cambios en los datos básicos de la ficha social única, que tiene el instituto murciano de acción social (IMAS) y/o la consejería con competencias en materia de servicios sociales, para la tramitación de todos sus procedimientos
5.711	2423	D.G. Personas Mayores	Solicitud de servicios y/o prestaciones del sistema de la dependencia para personas mayores
4.760	668	D.G. Familias y Protección de Menores	Reconocimiento y/o renovación del título de familia numerosa.

Los procedimientos más usados en la sede electrónica han sido los siguientes:

Solicitudes	Procedimiento	Órgano	Nombre del procedimiento
59210	1609	D.G. Regeneración y Modernización Administrativa	Presentación Electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones no disponibles en la Guía de Procedimientos y Servicios
50311	2120	D.G. Función Pública	Pruebas Selectivas y Listas de Espera derivadas de las mismas del Sector Administración y Servicios
27255	1195	Servicio de gestión de recursos de otros entes	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
26137	19	D.G. Energía y Actividad Industrial y Minera	Registro de instalaciones eléctricas de baja tensión
21281	1527	Servicio de recaudación	Embargo de sueldos, salarios y pensiones
18933	411	D.G. Energía y Actividad Industrial y Minera	Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios
18104	1663	D.G. Patrimonio	Prestación de los servicios automovilísticos de carácter discrecional con vehículos sin conductor
13606	3585	D.G. Salud Pública y Adicciones	Certificado COVID Digital de la UE.
11416	843	D.G. Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación	Oposiciones para el ingreso en el Cuerpo de Maestros de la Administración Regional
10098	9782	D.G. Autónomos, Trabajo y Economía Social	Conciliación laboral

6. Gestión de Quejas y Sugerencias.

Las quejas y sugerencias son un instrumento de mejora y de percepción de la Calidad de los servicios prestados por la Administración Regional. En este año 2022, se han presentado 1.731 quejas y 141 sugerencias respecto del funcionamiento de la Administración Regional, que, si bien no son un dato representativo respecto del total de ciudadanos atendidos, sí es significativo respecto de aspectos a mejorar por la CARM.

Un informe completo se encuentra publicado en el [portal de la CARM](#) y en el [Portal de Transparencia](#).

7. Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios - GSE

Sin la indicada GSE no sería posible ofrecer el servicio de información de manera óptima, pues requiere de la incorporación inmediata de los cambios normativos, plazos, formularios de solicitud de calidad y otros aspectos determinantes para los interesados.

Esta actualización permanente se viene acometiendo por los responsables de los procedimientos, de manera coordinada con el Servicio de Atención al Ciudadano para la creación de nuevos procedimientos y su publicación en internet.

De manera paralela, se gestionan las Resoluciones de aprobación de formularios específicos, en colaboración con la Inspección General de Servicios que los evalúa e informa y que, en el marco del proceso de simplificación de procedimientos, promueve la elaboración de dichos formularios. A continuación se muestran los formularios específicos aprobados en el año 2022, poniéndolos en relación con el total de formularios electrónicos existentes:



La información que contiene la GSE, se inserta a su vez en las Bases de Datos Nacionales, dependientes de la Administración del Estado, y que unifican en un solo punto toda la

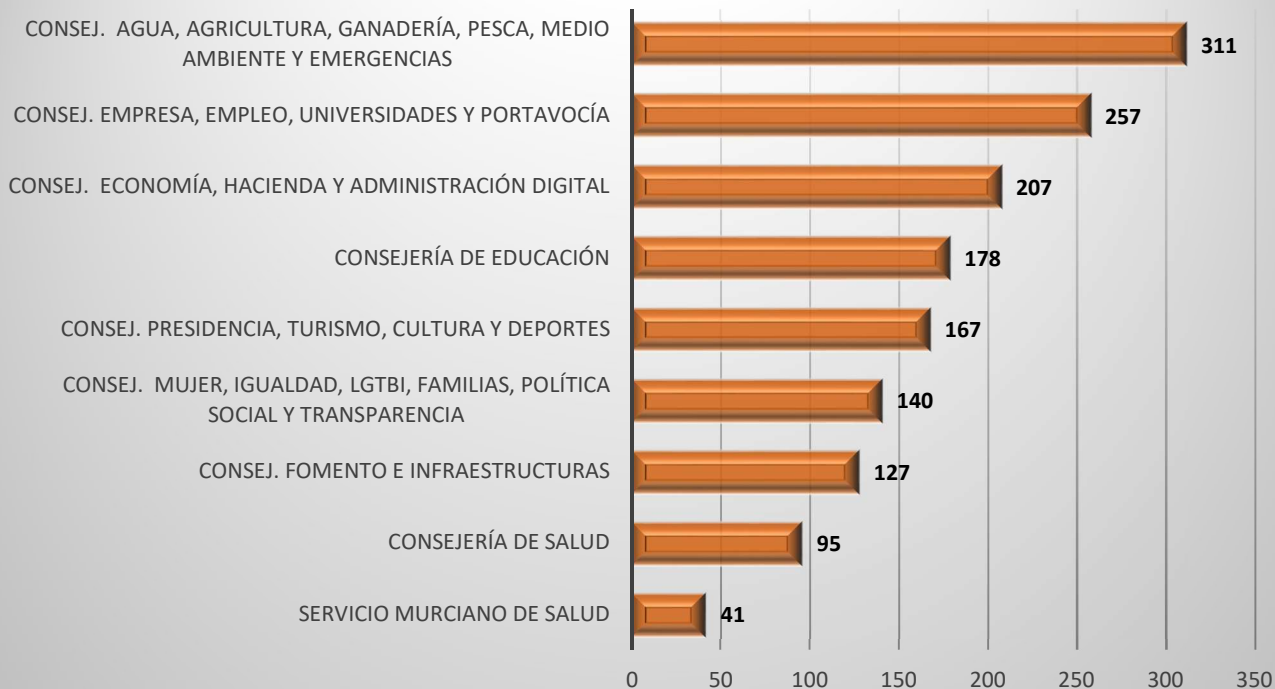
información de las distintas Administraciones para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad organizativa, de los sistemas de intercambio registral y relaciones con distintas Administraciones Públicas, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real decreto 4/2010, de 8 de enero.

Desde este Servicio de Atención al Ciudadano, se actualiza manualmente la información relativa a la Región de Murcia de:

- el **Directorio Común de las Administraciones Públicas “DIR3”**: contiene todos los órganos administrativos y oficinas de registro de la Administración del Estado (AGE), Comunidades Autónomas (CCAA) y Ayuntamientos (EELL). Cada vez que hay modificaciones en las Consejerías y Órganos directivos de la CARM se procede a actualizar la información en DIR3.
- el **Sistema de Información Administrativa “SIA”**: contiene los procedimientos de las distintas Administraciones Públicas. Conforme se dan de alta nuevos procedimientos en la GSE se procede al alta en SIA, así como cuando se producen cambios de denominación.

Por último, se muestra la información de los procedimientos que, a cierre del año 2022, gestiona cada Consejería:

Numero de procedimientos por Consejerias





Fuente:

- Programa Power BI
- Programa informático SQPF
- Aplicación SICI
- Oficinas de Registro