

INFORME SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDA Y FELICITACIONES DE LOS CIUDADANOS TRAMITADAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Servicio de Atención al Ciudadano.

Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios.
Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.





ÍNDICE

I.- Introducción	3
II.- Objeto.....	5
III.- Conceptos.....	6
IV.- Ámbito, exclusiones y procedimientos existentes:.....	8
V.- Estadística de solicitudes presentadas y evolución.....	10
VI.- Solicitudes por canal de presentación	12
VII.- Solicitudes por consejerías.....	15
VIII.- Solicitudes por materias.....	19
IX.- Sobre la necesidad de modificación de los formularios existentes:	22
X.- Tramitación.	25
X.1.- Solicitudes contestadas fuera de plazo.....	25
X.2.- Solicitudes de quejas remitidas a la Inspección General de los Servicios.	27
XI.- Solicitudes de otras administraciones.	28
XII.- Conclusiones.	30



I.- INTRODUCCIÓN

El marco jurídico actual de la atención a la ciudadanía en la CARM, al margen de la normativa básica estatal en la materia, viene establecido en el **Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano** de la Administración Pública de la Región de Murcia. Dicho Decreto, tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia, su organización administrativa y funciones; la orientación y atención a la ciudadanía; la información administrativa y sus distintas clases; la presentación y registro de documentos y el sistema unificado de registro, y, por lo que hace referencia a este informe, la tramitación de peticiones de información, sugerencias, quejas y felicitaciones.

Sobre este particular el mencionado Decreto establece que los ciudadanos, en su relación con las administraciones públicas, tienen derecho *“a ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios públicos regionales y a formular quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.”*

Las quejas y sugerencias son un instrumento de mejora y de percepción de la calidad de los servicios prestados por la Administración Regional, implicando directamente a la ciudadanía en la evaluación y mejora de los servicios públicos que esta presta, y aseguran que estos respondan a las necesidades reales de la comunidad. Al proporcionar retroalimentación, sugerencias y propuestas de mejora, así como quejas por las deficiencias que observan en la calidad con que se prestan estos servicios públicos en la Administración Regional, dan la oportunidad a los gestores de la CARM de identificar áreas de mejora y colaborar en la creación de soluciones innovadoras que mejoren la satisfacción de los ciudadanos en sus relaciones con aquella.

En este sentido, el Decreto n.º 179/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital establece que le corresponden a la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, en materia de atención a la ciudadanía, las siguientes funciones:

- La elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles, en coordinación con las restantes consejerías, así como con otras administraciones públicas.
- El registro, distribución y reparto de documentos, así como la gestión de procedimientos de tramitación inmediata, a través de los sistemas de carácter corporativo desarrollados a tal fin.
- La gestión del sistema de quejas y sugerencias de los ciudadanos respecto de los servicios públicos de la Administración Regional.





De acuerdo con lo anterior y con el Decreto nº 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, el **Servicio de Atención al Ciudadano** es la unidad a través de la que la citada Dirección General ejerce sus competencias en materia de atención a la ciudadanía, teniendo atribuidas entre sus funciones la gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferidas.

A este respecto es preciso señalar que las competencias y funciones del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) tienen carácter horizontal con implicaciones en todos los departamentos de la Administración regional. A través de los servicios prestados por el SAC, las personas interesadas pueden solicitar información general, especializada o particular; recibir orientación sobre trámites de su interés; presentar solicitudes dirigidas tanto a la Administración General de la CARM como al resto de administraciones públicas; acceder a los servicios de respuesta inmediata, y, presentar sugerencias de mejora, quejas y felicitaciones en relación con los servicios de la Administración Regional.

Conscientes de la importancia de la atención a la ciudadanía y de la necesidad de mejorar los diversos canales mediante los que estos ciudadanos se interrelacionan con la Administración Regional y a través de los que presta sus diferentes servicios, recientemente, el Consejo de Gobierno, mediante Acuerdo de 30 de enero de 2025, ha aprobado el **Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Implica2, con el propósito de orientar las actuaciones a desarrollar durante el periodo 2025-2027 por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), en colaboración con el resto de departamentos de la Administración regional. Este plan supone un auténtico cambio de modelo en la gestión de la atención a la ciudadanía, que persigue el objetivo fundamental de proporcionar un servicio eficiente y de fácil uso, a través del cual la ciudadanía tenga una experiencia satisfactoria en sus relaciones con la Administración regional.

Este Plan, que se estructura en cuatro líneas estratégicas de actuación (Implicados en la atención; Implicados en la calidad; Implicados en la innovación; Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración) prevé diferentes medidas, tanto referidas a la mejora de los tradicionales canales de atención (presencial en oficinas de registro; telefónico a través del 012; y telemático a través de la sede electrónica), como a la puesta en marcha de otros canales de atención, como la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, donde se atenderá a aquellos mediante videollamada, o la atención mediante servicios de mensajería como whatsapp o telegram.

En este sentido y, por lo que se refiere al contenido de este informe se establecen dos medidas, una vinculada a la publicidad activa, y otra a la mejora de las funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía, en la que se establece como acción la mejora de la aplicación de quejas y sugerencias existente así como de su formulario.





II.- OBJETO

El artículo 25.1 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia dispone que *“en atención a las quejas y sugerencias formuladas, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará un **informe anual** en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes”*.

Continúa el artículo anterior señalando que *“de este informe se dará cuenta a cada Secretaría General en el ámbito de sus competencias. Éstas deberán promover, en su caso, las medidas organizativas o procedimentales necesarias para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.”*

Por su parte, el artículo 25.3 establece 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.”*

Concluye el citado artículo señalando que ambos informes se harán públicos por cualquier medio adecuado para su difusión. En este sentido, incide el señalado Plan de Atención a la Ciudadanía, en su medida en materia de publicidad activa al establecer que todas las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Atención al Ciudadano serán debidamente documentadas y objeto de publicidad activa, haciendo referencia específica a los informes de sugerencias, quejas, felicitaciones y peticiones de información.

Es por tanto, objeto de este documento informar de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información tramitadas por el Servicio de Atención al Ciudadano a lo largo del ejercicio 2024, y facilitar información detallada de todas ellas.



III.- CONCEPTOS

En este punto es necesario recordar la conceptualización que realiza el Decreto de Atención al Ciudadano sobre cada una de las figuras a las que hace referencia este Informe. En este sentido:

1. Se entenderán como **sugerencias**, *“cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos, sin perjuicio del ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución”*. A estos efectos señala la norma anterior que deben entenderse por *“servicios públicos cualquier actividad de la competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia, incluyendo los aspectos organizativos y el cumplimiento de sus funciones por las autoridades y los empleados públicos.”*

2. Son **quejas**, *“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.”*

3.- Por lo que se refiere a las **peticiones de información**, establece el Decreto mencionado que “la información administrativa es el cauce a través del cual los ciudadanos pueden conocer datos referentes al ejercicio de sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.”

En relación con esta información administrativa, la norma anterior establece **3 tipologías** diferentes:

a) Por su **contenido**, la información administrativa se clasifica en:

1. Información **general**. Tiene este carácter la información sobre identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de órganos administrativos, procedimientos administrativos y sus trámites, actividades y servicios públicos que se encuentra disponible en la [Guía de Procedimientos y Servicios](#) de la CARM.
2. Información **especializada** sobre los procedimientos y servicios de la Administración Regional. Esta información tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios y requiere la consulta complementaria al órgano competente.
3. Información **particular**, referida a expedientes en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal de la Administración encargado de los mismos.





- b) Por el modo de **transmisión**, se clasifica en presencial, telefónica y electrónica, o por cualquier otro medio que, derivado del avance de las nuevas tecnologías, pueda implementarse.
- c) Y, finalmente, por la **forma y el momento** en que la misma pueda ser proporcionarla, se clasifica en inmediata o diferida. Centrándonos en la última clasificación, debemos tener en cuenta que con carácter general la información se ofrecerá de modo **inmediato**, en el momento en el que se solicite. Se ofrecerá de modo **diferido** esta información cuando, por la naturaleza de la solicitud, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente.

Sentada la clasificación anterior, hemos de señalar que los datos que se ofrecen en **este informe** sobre Peticiones de Información vienen referidos a **peticiones diferidas de información** (normalmente de carácter especializado o particular), que exigen un mayor grado de detalle que el contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y que determina la necesidad de realizar una consulta al órgano responsable de la misma, por lo que deberá solicitarla en la forma prevista en el siguiente apartado.

No se refieren en este Informe, por tanto, la multiplicidad de consultas, referidas normalmente a información de carácter general, que de modo inmediato se facilita, bien directamente mediante su consulta en la Guía de Servicios y Procedimientos de la CARM, o bien por los funcionarios de las diferentes Oficinas de Asistencia en Materia de Registros o los agentes del servicio de atención telefónica de la CARM (teléfono 012) en el marco de sus cometidos.





IV.- ÁMBITO, EXCLUSIONES Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES:

Ya se ha señalado que las competencias de este Servicio de Atención al Ciudadano se proyectan con carácter horizontal sobre toda la Administración Regional, incluido su sector público. En este sentido, los ciudadanos pueden presentar una queja, sugerencia, felicitación o petición de información sobre cualquier procedimiento o servicio de la **Administración General de la CARM** (esto incluye a sus consejerías y organismos públicos, incluido el ámbito docente). La información de este procedimiento se encuentra disponible en la sede electrónica de la CARM con el código del [procedimiento 867-Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y peticiones de información de la sede electrónica de la CARM](#)

Si bien hemos indicado que cualquier ciudadano puede presentar una queja, sugerencia, felicitación o petición de información sobre cualquier procedimiento o servicio de la Administración General de la CARM, debemos hacer una doble matización al respecto pues hay **excepciones** a esta información de índole material y personal:

- La excepción de naturaleza personal viene determinada en función del contenido de las peticiones de información. Así, mientras que cualquier ciudadano puede solicitar información general o especializada, no ocurre lo mismo con la **información particular** sobre el estado de expedientes en tramitación, en las que para poder solicitarla el ciudadano deberá tener la condición de **interesado** en el expediente concreto sobre el que desee consultar, con el fin de respetar la normativa de protección de datos.
- Establecido lo anterior, debe señalarse, asimismo, que, normativamente, hay establecidas determinadas **exclusiones** de índole material a la posibilidad de presentar quejas, sugerencias y peticiones de información, que determinan la incompetencia de este Servicio de Atención al Ciudadano y de las que, por tanto, no se facilita detalle en este Informe. Son las siguientes:
 - Por lo que se refiere a las **peticiones de información**, debemos señalar que se rigen por su propia normativa las solicitudes de información administrativa del **ámbito sanitario público** (sobre prestaciones sanitarias y otras cuestiones de salud como salud ambiental; alimentación y zoonosis, promoción y educación para la salud; epidemiología; prevención y protección de la salud, inspección médica, registro sanitario, etc.).
 - En relación con las **quejas, sugerencias y felicitaciones**, se excepcionan las relativas al funcionamiento del **ámbito sanitario público**, así como las que se vengán referidas al **ámbito de entidades, centros y servicios sociales**.

De la misma forma, las peticiones de información a las que hace referencia el Decreto de Atención al Ciudadano tienen un límite en relación con las solicitudes de derecho de acceso a información pública contenidas en la





normativa en materia de transparencia. En este caso el acceso a contenidos o documentos de la Administración Regional y sus organismos públicos, elaborados o adquiridos en el ejercicio de su actividad pública, se rige por la normativa en materia de acceso a la **información pública** contenida en la legislación de transparencia.

Estas exclusiones determinan la existencia de procedimientos específicos en estos ámbitos. Así:

- Las **quejas, sugerencias y felicitaciones** en el ámbito sanitario público relativas al funcionamiento del **ámbito sanitario público**, deben ser presentadas utilizando el procedimiento [2008](#).
- Las quejas, sugerencias y felicitaciones que se considere realizar en relación con el **ámbito de entidades, centros y servicios sociales**, se presentarán a través del procedimiento [4242 Inspección de Centros y Servicios Sociales](#).
- La información administrativa del **ámbito sanitario público** debe presentarse utilizando el procedimiento [Solicitud de información ámbito sistema sanitario \(código 4278\)](#)
- Y, finalmente, las solicitudes de acceso a la información pública deben presentarse utilizando el procedimiento [1307 Acceso a información pública](#).

Por tanto, como se ha señalado, la información y datos que se muestran en este Informe vienen referidas exclusivamente al procedimiento 867, de competencia de este Servicio de Atención al Ciudadano.



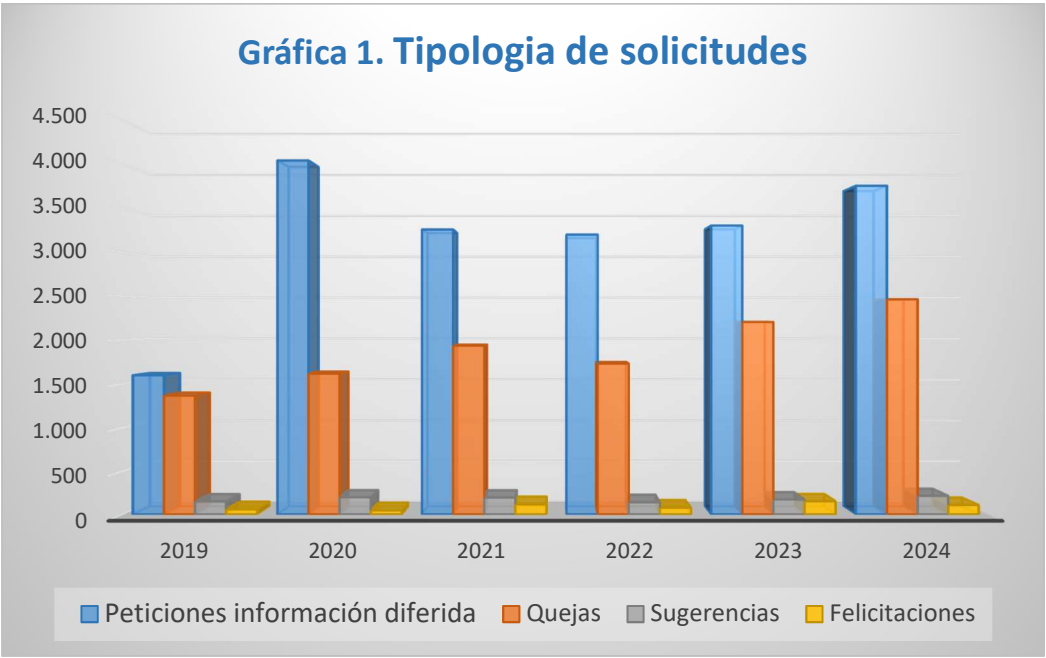


V.- ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES PRESENTADAS Y EVOLUCIÓN.

En el presente informe se analizan los expedientes por tipo de solicitud tramitados a lo largo del ejercicio 2024, lo que permite apreciar su evolución respecto de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

Los datos son los siguientes:

Tabla 1.- Expedientes tramitados en el período 2019 - 2024						
Modalidad	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Peticiones información diferida	1.599	4.045	3.259	3.201	3.304	3.757
Quejas	1.366	1.617	1.936	1.731	2.206	2.464
Sugerencias	150	198	195	141	172	215
Felicitaciones	59	47	118	78	152	109
Total	3.174	5.907	5.508	5.151	5.834	6.545

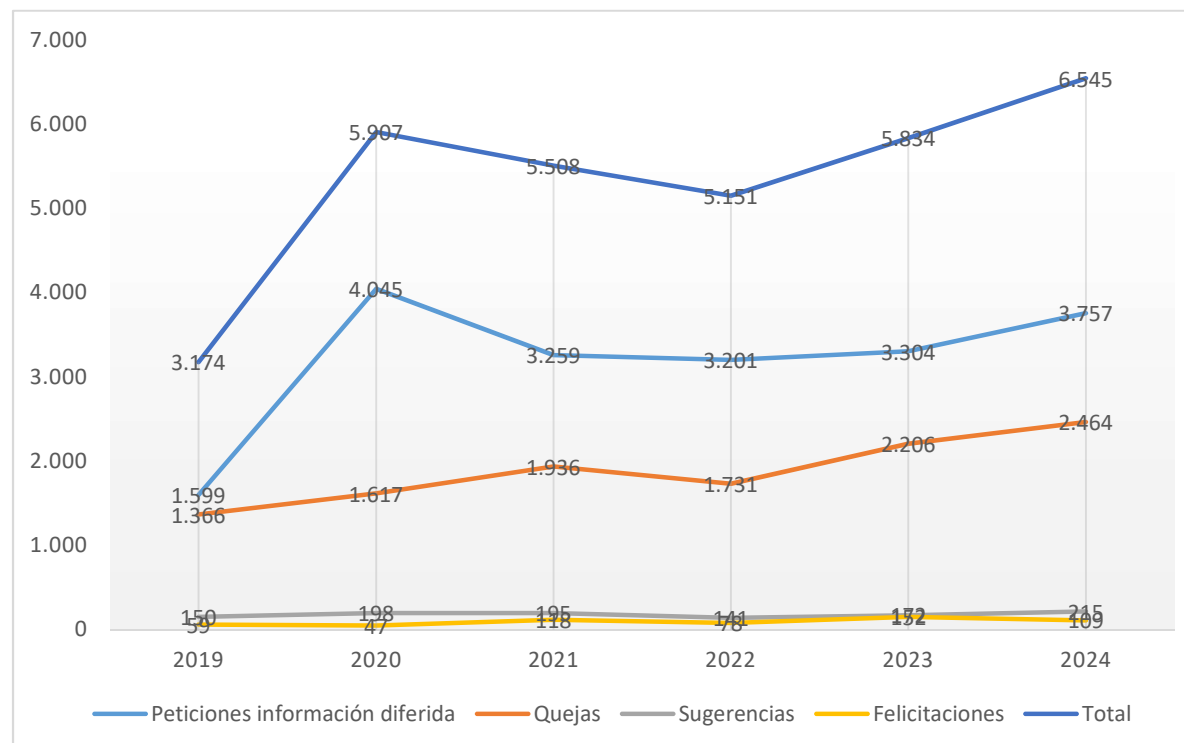




Atendiendo a los datos anteriores debemos señalar que:

1. El **total de expedientes** tramitados por el Servicio de Atención al Ciudadano en el ejercicio 2024 fue de **6.545**, suponiendo las **peticiones de información diferida un 57% del total** de los expedientes (**3.757**), seguido por las quejas, que suponen un 37,64% del total.
2. Es de señalar que estos **6 años**, en esta materia el Servicio de Atención al Ciudadano ha tramitado **32.119 expedientes**, de los cuales **19.165** han sido **peticiones de información**, y **11.320** han sido **quejas** por el funcionamiento de los servicios de la Administración Regional.
3. Si bien la información de expedientes se refleja con carácter exhaustivo desde el año 2019, debemos tener en cuenta que los datos de los ejercicios **2020 y 2021** se vieron influidos sobremanera a consecuencia de la **pandemia COVID**, especialmente por lo que a las peticiones de información se refiere, por lo que, a los efectos de este informe las conclusiones siguientes se centrarán en la **evolución** de los 3 últimos años, esto es, ateniéndonos al período **2022-2024**:
 - a. A este respecto, analizados los datos del último trienio, la **tendencia** en todas las solicitudes es de un **aumento progresivo**, siendo las **quejas** las que más han aumentado en número (**733** quejas **más** en dos años), seguidas de las peticiones de información (556 más).
 - b. No obstante, si nos atenemos a los **incrementos relativos** son las **sugerencias** las que más aumentado (un **52%**), seguidas de las **quejas** (un **42%** de crecimiento en el período señalado).

Gráfica 2.- Evolución anual de solicitudes por tipo (2019-2024).





VI.- SOLICITUDES POR CANAL DE PRESENTACIÓN

Los canales de presentación de quejas, felicitaciones y sugerencias o de peticiones de información son diversos. Pueden presentarse utilizando cualquiera de las siguientes vías:

1. Por **registro electrónico**, a través del [procedimiento 867-Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y peticiones de información de la sede electrónica de la CARM](#). Se requiere DNle, certificado digital o Cl@ve.
2. De forma **presencial**, en las **Oficinas** de Asistencia en Materia de Registros.
3. **Telefónicamente**, llamando al **012** o al 968362000. Mediante este canal no podrá, sin embargo, facilitarse información particular, salvo en aquellos trámites y procedimientos específicamente habilitados para ello en el ámbito de la CARM, singularmente, en el ámbito del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
4. Mediante la cumplimentación del siguiente [Formulario web](#).

Se muestran a continuación los expedientes presentados en cada uno de estos canales, así como su evolución:

Tabla 2. Solicitudes por canal de entrada					
Solicitudes por canal de entrada	Sede electrónica	Web	OCAG	Buzón	Teléfono 012
QUEJAS	1418	606	371	52	17
PETICIONES DE INFORMACIÓN	1862	1597	37	2	259
SUGERENCIAS	120	78	6	10	1
FELICITACIONES	47	14	22	24	2

Observando los diferentes canales utilizados por los ciudadanos según el tipo de solicitudes que realizan, podemos concluir que:

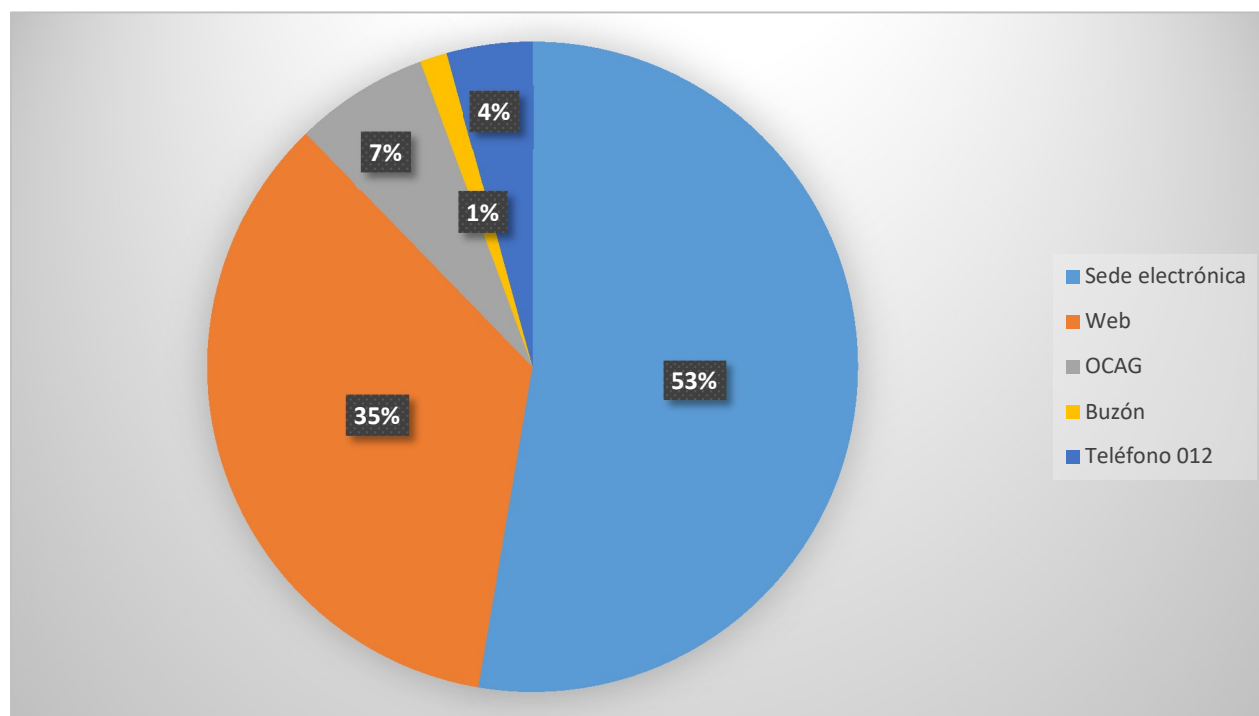
1. De todos los canales puestos a disposición de los ciudadanos destaca la utilización de la **sede electrónica** como el **canal más usado**, con cerca del **53%** de las solicitudes, **seguido** de la **web** con un **35%** de las solicitudes.
2. El canal telefónico **012**, es utilizado **principalmente** para realizar **peticiones de información diferida** (más de **4%** del total), acorde con su función de prestadores de información.





3. Destaca, asimismo, el **escaso uso** (un 1,3%) de los **buzones físicos** puestos a disposición de la ciudadanía en los diferentes edificios de la Comunidad Autónoma y los Ayuntamientos. En este punto debemos resaltar que el mantenimiento de estos buzones supone un coste para la Administración Regional en el marco del contrato de recogida de valijas y documentación que mantiene el Servicio de Atención al Ciudadano en los diferentes centros directivos, cuya eventual supresión, atendiendo a su escasa utilidad, supondría un descenso de un 24% del trasiego del mencionado contrato de valijas. A este respecto, analizado el coste-beneficio del mantenimiento de estos buzones, en las conclusiones de este informe se propondrá su **sustitución por un código QR** que enlace con el formulario web o la sede electrónica, con el fin de mitigar el coste que la recogida de estas valijas.
4. Finalmente, si analizamos las modalidades concretas, en la modalidad de **quejas** los ciudadanos utilizan principalmente la **sede electrónica**, con un **58%** de solicitudes realizadas por esta vía, frente a un 25% realizada vía web, mientras que en las peticiones de información se muestra una similitud entre el número de solicitudes realizadas por sede electrónica y por web (50% y 43% respectivamente).

Gráfica 3. Distribución de solicitudes por canal de entrada 2024.





1. Estas tendencias se mantienen, con alguna variación, si nos atenemos a la **evolución** de la utilización de estos **canales** a lo largo del **período 2019-2025** que se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 3. Evolución de las solicitudes por canal de entrada.						
Canales de Atención	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Web	48%	66%	72%	53%	43%	35%
Sede electrónica de la CARM	33%	28%	22%	39%	45%	53%
Teléfono 012	2%	2%	1%	3%	4%	4%
Oficinas de Atención Presencial	13%	3%	4%	4%	6%	7%
Buzón	4%	1%	1%	1%	2%	1%

2. Así, de acuerdo con la información anterior:
- Destaca la **evolución** más **favorable** de las **solicitudes** presentadas mediante **sede electrónica**, con un **aumento del 20%** sobre el total (del 33% en 2019 al 53% del total de las solicitudes presentadas en 2024).
 - Frente a ello la utilización del **formulario web** existente como canal de presentación ha **disminuido un 13%** en el período analizado (y un 37% con respecto a las cifras del año 2021).
 - La diferente evolución anterior puede ser consecuencia de dos factores:
 - El **acceso** cada vez mayor de la ciudadanía a los **medios electrónicos**, así como la progresiva modernización de la administración en su gestión ordinaria vinculada al acceso y avance de la sociedad en medios tecnológicos.
 - El **incremento sostenido de consultas particulares sobre expedientes**, lo cual requiere de identificación por parte de los ciudadanos, no pudiendo en este caso realizar las consultas por web, debiendo realizarse por la sede electrónica.
 - El teléfono 012 y las oficinas de atención presencial crecen levemente como canal de entrada, mientras, como ya hemos señalado, la utilización del **buzón es residual**.



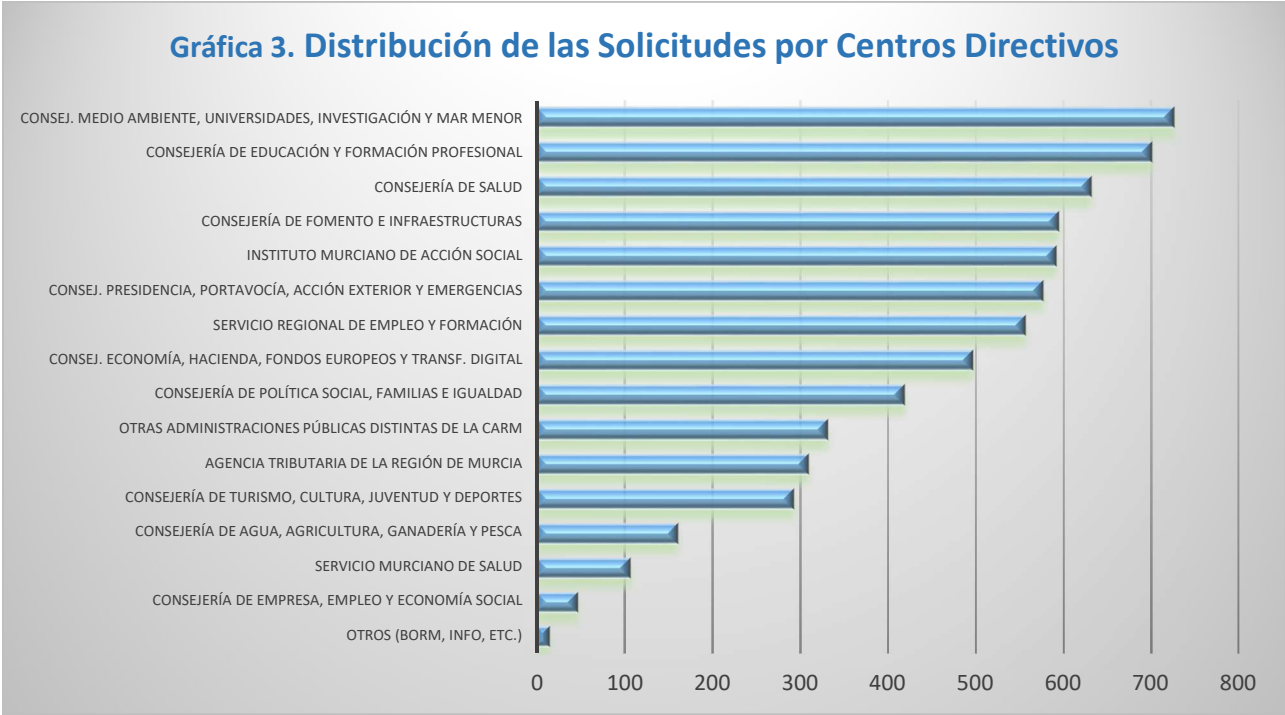
VII.- SOLICITUDES POR CONSEJERÍAS.

Como ya analizamos, el artículo 25.1 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia establecía que en el dispone que en el Informe anual de quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano se harían constar los resultados del estudio llevado al efecto , así como “*el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes*”, con el fin de darle traslado a las diferentes Secretarías Generales para que estas, en el ámbito de sus competencias puedan promover, en su caso, las medidas organizativas o procedimentales necesarias para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

En este apartado se muestran las **solicitudes distribuidas por consejerías y organismos** de la Administración Regional. En este sentido debemos señalar que, a lo largo del pasado ejercicio, se realizó una reorganización de la Administración Regional que dificulta esta labor. No obstante, atendiendo a ella, los datos que se exponen en la siguiente tabla correspondientes a la diferentes consejerías son los derivados de la reorganización de la Administración Regional operada mediante Decreto del Presidente número 19/2024, de 15 de julio.

Tabla 4. Solicitudes por Consejerías/Organismos	
Centros Directivos	Nº solicitudes
Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor	725
Consejería de Educación y Formación Profesional	700
Consejería de Salud	631
Consejería de Fomento e Infraestructuras	594
Instituto Murciano de Acción Social	591
Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias	576
Servicio Regional de Empleo y Formación	556
Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital	496
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad	418
Otras Administraciones Públicas distintas de la CARM	331
Agencia Tributaria de la Región de Murcia	309
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	292
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	160
Servicio Murciano de Salud	106
Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social	46
Otros (BORM, INFO, etc.)	14





De la información anterior cabe concluirse lo siguiente:

1. De esta información destaca que la **mayoría** de los asuntos correspondieron a las **Consejerías de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor**; de **Educación y Formación Profesional**; de **Salud**; y de **Fomento e Infraestructuras**.
2. Por lo que respecta a los **Organismos públicos**, son tres los que concentran la mayoría de solicitudes: Instituto Murciano de Acción Social (**IMAS**); el Servicio Regional de Empleo y Formación (**SEF**); y, en menor medida, la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (**ATRM**). Por lo que respecta al Servicio Murciano de Salud (SMS) hay que tener en cuenta que las quejas, sugerencias y felicitaciones en el ámbito sanitario público relativas al funcionamiento del ámbito sanitario público tienen su propio procedimiento y no computan, en consecuencia, en este cómputo, en el que solo se incluyen las peticiones de información en el ámbito sanitario.
3. No obstante lo anterior, con el fin de obtener el porcentaje total de solicitudes que corresponden a cada Consejería, se procede, en la tabla siguiente, a **incluir** en la información de las diferentes **Consejerías** las **solicitudes** de sus **Organismos Públicos adscritos**, dando como consecuencia un ranking netamente diferente al señalado en el punto 2 anterior. Así, si analizamos los datos estadísticos totales de las solicitudes realizadas a las distintas Consejerías, destacarían las **Consejerías de Política Social, Familias e Igualdad** (con un **16%** de las solicitudes), seguida de la **Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital** (con un **13%**) y de la **Consejería de Salud** (con un **12%**).





Tabla 5. Solicitudes por Consejerías (Porcentaje)	
Consejería	% Solicitudes
Política Social, Familias e Igualdad	16%
Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital	13%
Salud	12%
Educación y Formación Profesional	11%
Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor	11%
Empresa, Empleo y Economía Social	10%
Fomento e Infraestructuras	10%
Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias	9%
Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	5%
Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	3%

4. Restaría por analizar el número de solicitudes por centros directivos **según tipo de solicitud** (quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información). Sobre este particular, como se aprecia en la tabla siguiente:

Tabla 6. Solicitudes por tipo y consejería/organismo					
CENTROS DIRECTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	PETICIONES DE INFORMACIÓN	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor	725	127	586	9	3
Consejería de Educación y Formación Profesional	700	305	362	22	11
Consejería de Salud	631	437	139	37	18
Consejería de Fomento e Infraestructuras	594	171	392	20	2
Instituto Murciano de Acción Social	591	289	281	15	6
Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias	576	160	394	15	6
Servicio Regional de Empleo y Formación	556	182	339	20	15
Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital	496	130	327	20	29
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad	418	88	328	2	0
Otras Administraciones Públicas distintas de la CARM	331	180	124	22	5
Agencia Tributaria de la Región de Murcia	309	106	177	13	13
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	292	217	64	10	1
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	160	25	133	2	0
Servicio Murciano de Salud	106	36	64	6	0
Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social	46	11	33	2	0
Otros (BORM, INFO, etc.)	14	0	14	0	0
Totales	6545	2464	3757	215	109





- a. Por lo que se refiere a las **quejas**, las **Consejerías u organismos públicos** receptores del **mayor número de quejas**, en el año 2024 fueron la Consejería de **Salud** con **437**; la Consejería de **Educación y Formación Profesional** con **305**; el **Instituto Murciano de Acción Social** con **289** y la Consejería de **Turismo, Cultura, Juventud y Deportes** con **217** quejas.
- b. Diferente panorama se deriva si analizamos las **consejerías** que **mayor número de peticiones de información** diferida recibieron. En este caso, los departamentos con mayor número de peticiones de información fueron la Consejería de **Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor** con **586**, seguida de la Consejería de **Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias** con **394**, la Consejería de **Fomento e Infraestructuras** con **392** y la Consejería de **Educación y Formación Profesional** con **362** peticiones de información.
- c. Con respecto a las **sugerencias realizadas a los distintos centros directivos**, la Consejería que más sugerencias recibió fue la Consejería de Salud (37 sugerencias), seguida de las Consejerías de Educación y Formación Profesional y de Fomento e Infraestructuras (con 22 y 21, respectivamente).
- d. Finalmente, en relación con las **felicitaciones recibidas**, debemos señalar que suelen utilizarse por la ciudadanía para corresponder de manera directa a la **atención recibida un primer nivel por un funcionario** concreto cuya actuación satisfizo a aquel. Esto es, de manera predominante esta fórmula es utilizada **en relación con la atención al ciudadano** prestada de manera **presencial**, ya sea en las Oficinas de atención general (las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano) o de carácter especializado en sus diferentes ámbitos (salud, ATRM, SEF). Esta es la razón de que estas felicitaciones se agrupen en torno a las Consejerías de las que dependen estas unidades. Por ello, tal vez no sea tan relevante hablar de estas Consejerías como de los servicios o unidades afectadas, que son, por este orden, el Servicio de Atención al Ciudadano (21 felicitaciones), el Servicio de Información al Ciudadano y Defensa del Usuario de los Servicios Sanitarios de la Consejería de Salud (18), y los Servicios de Calidad y Atención Integral al Contribuyente de la ATRM, y de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF (con 10 felicitaciones ambos).





VIII.- SOLICITUDES POR MATERIAS.

Al margen de la estadística por Consejerías o departamentos de la Administración Regional, es importante destacar las materias a las que se refieren las quejas, sugerencias y peticiones de información, pues su mejor conocimiento puede ser indicativo de áreas de mejora concreta dentro de aquellas Consejerías en las que los ciudadanos inciden al realizar aquellas.

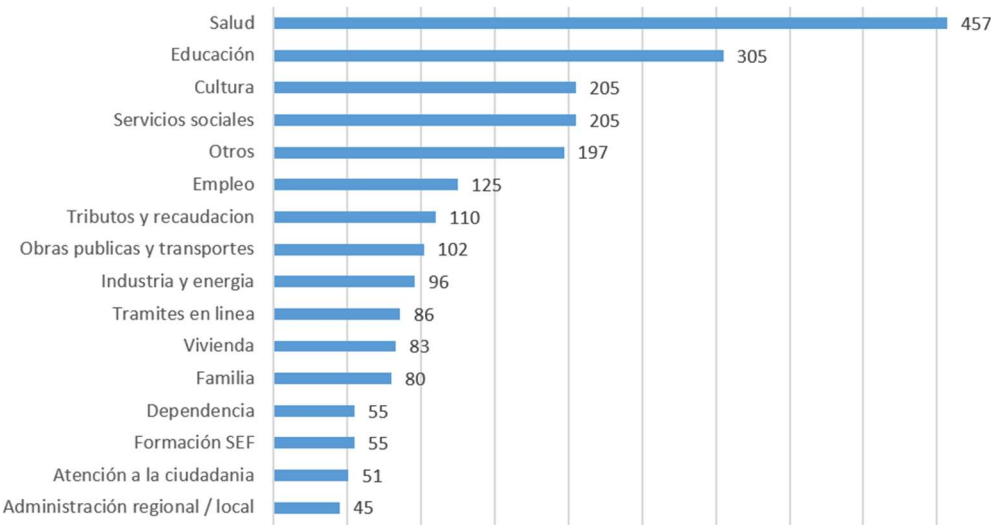
Al respecto, estas materias aparecen actualmente configuradas en la aplicación de quejas, sugerencias y peticiones de información y, entre ellas, la ciudadanía, en el momento de su solicitud elige la que considera más idónea o adecuada a su petición.

En este sentido, si analizamos las **quejas por materias**, destacan las quejas presentadas en materia de **salud, educación, servicios sociales y cultura**, de acuerdo con la información que se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 7. Quejas por materias			
Materia	Quejas	Materia	Quejas
Salud	457	Deportes	10
Educación	305	Documentación	9
Servicios sociales	205	Personas mayores	7
Cultura	205	Corrección de información en la web	6
Otros	197	Empresas	4
Empleo	125	Turismo	4
Tributos y recaudación	110	No encuentro lo que busco en la Web	4
Obras públicas y transportes	102	Universidades	4
Industria y energía	96	Biblioteca Regional	4
Tramites en línea	86	Juventud	3
Vivienda	83	Webmaster	3
Familia	80	Seguridad y salud laboral	2
Formación SEF	55	Tecnología y sociedad de la información	2
Dependencia	55	Trabajo	1
Atención a la ciudadanía	51	Vivienda promoción publica	1
Administración regional / local	45	Mujer	1
Naturaleza y medio ambiente	33	Transparencia	1
Agricultura, ganadería y pesca	21	Artesanía y comercio	1
Oposiciones (excepto SMS y Educación)	19	Inmigración	1
Economía y Hacienda	19	Boletín oficial BORM	1
Prestaciones	19	Mejora del servicio web	1
Consumo	15	Relaciones externas	0
Seguridad ciudadana y protección civil	11		



Grafica 3. Quejas por materias



Las **peticiones de información** que se han realizado según la materia, se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 8. Peticiones de información por materias			
Materia	Peticiones de información	Materia	Peticiones de información
Industria y energía	462	Cultura	25
Trámites en línea	323	Empresas	21
Educación	321	Personas mayores	21
Familia	305	Seguridad y salud laboral	21
Vivienda	305	Deportes	16
Otros	221	Consumo	15
Salud	193	Turismo	15
Servicios sociales	185	Vivienda promoción pública	14
Tributos y recaudación	180	No encuentro lo que busco en la Web	13
Empleo	166	Mujer	8
Naturaleza y medio ambiente	158	Juventud	7
Formación SEF	147	Universidades	5
Agricultura, ganadería y pesca	125	Corrección de información en la web	4
Oposiciones (excepto SMS y Educación)	110	Biblioteca Regional	3
Obras públicas y transportes	85	Transparencia	3
Administración regional / local	50	Artesanía y comercio	2
Dependencia	45	Inmigración	2
Documentación	34	Tecnología y sociedad de la información	2
Economía y Hacienda	31	Boletín oficial BORM	1
Prestaciones	30	Webmaster	1
Trabajo	29	Mejora del servicio web	0
Seguridad ciudadana y protección civil	28	Relaciones externas	0
Atención a la ciudadanía	25		





Con respecto a estas peticiones de información por materias destacan claramente las realizadas respecto a **Industria y Energía (462)**, versando principalmente sobre programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica y eficiencia energética. Le siguen las peticiones de información vinculadas a **trámites en línea (323)**, así como las referidas a **educación (321)** y a **familia (305)**.



En resumen, el asunto más demandado, respecto a la petición de información y quejas, ha sido la **información y/o quejas por retrasos en la resolución de expedientes**. En este sentido, es de destacar el elevado número de quejas/peticiones de información en ciertas áreas:

- **Movilidad eléctrica.** Al igual que en años anteriores, se observa un gran número elevado de quejas/peticiones, debido al retraso en la resolución y pago de los expedientes del Programa de incentivos ligados a la movilidad eléctrica.
- **Registro de asociaciones.** En el área de Asociaciones, Fundaciones y Colegios Profesionales, se ha observado un número elevado de peticiones de información y quejas por el retraso en la resolución de expedientes.
- **Patrimonio Histórico.** Algunas de las quejas interpuestas sobre esta área, se han elevado a la Inspección General de Servicios para su gestión oportuna.
- **Vivienda.** Se ha observado un incremento de las quejas en esta área, enfocándose principalmente en el retraso de las ayudas al alquiler.
- **Dependencia / Discapacidad.** Al igual que otros años, se han recibido un número elevado de quejas por el retraso en la resolución / renovación de expedientes tanto de discapacidad como dependencia.





IX.- SOBRE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DE LOS FORMULARIOS EXISTENTES:

Analizados los canales de entrada existentes en el apartado VI de este informe, y vistas las materias que se describen en cada uno de ellos que se señalan en el apartado anterior, se entiende necesario realizar los siguientes cambios en los formularios actuales.

1.- En primer lugar, parece necesario atendiendo a su diferente naturaleza y caracteres propios, **desdoblarse el actual procedimiento** en dos:

- a) Estableciendo un **procedimiento sólo para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**, reconvirtiendo el actual procedimiento código 867 de la Guía de Procedimientos.
- b) Y creando un **nuevo procedimiento específico** sólo para **Peticiones de Información**.

Deberán, por tanto, **aprobarse los formularios específicos** de cada uno de los procedimientos anteriores.

2.- Lo anterior supondrá **modificar los dos formularios existentes**, tanto por lo que se refiere al **formulario** existente en la **sede electrónica**, como al **formulario electrónico** existente en <https://carm.es>, que, a diferencia del primero, no exige acreditación de la identidad del solicitante.

3.- Con respecto a las **materias contenidas en ambos formularios** (actualmente llamadas temas en ellos), se propone su cambio de denominación (de temas por materias), así como, una vez analizado su contenido, se entiende necesario realizar una **reestructuración** de las materias actuales para atender, entre otras, a las siguientes cuestiones:

- Actualizar la lista de materias **eliminando** algunas de ellas que deben pasar a ser **motivos** (p. ej. Corrección de información web; Mejora del servicio web; No encuentro lo que busco en la web; Documentación; Prestaciones; Trámites en línea; Webmaster)
- **Eliminar las materias** Inmigración y Relaciones Externas sobre las que la **CARM no es competente**.
- **Eliminar** algunas materias innecesarias tales como Administración Regional/Local, con el fin de evitar la confusión que se aprecia de que este formulario pueda ser también para temas de ámbito local, o Universidades, pues, las presumibles quejas sobre servicios universitarios no parecen tener cabida en nuestras competencias de coordinación universitaria.
- Modificar denominación de materias tales como la materia **Oposiciones**, creando una específica que





se llamase Función Pública (oposiciones y listas de espera).

- **Agrupar materias** dispersas de contenido coincidente o similar, tales como por ejemplo: Artesanía, comercio y consumo en una sola materia.; Vivienda y Vivienda de promoción pública junto con Obras públicas y transportes; Turismo, Cultura, juventud y Deportes y Biblioteca Regional.
- Incluir una **nueva materia** denominada “Sede electrónica. Guía de Procedimientos y otros trámites en línea” en detrimento de la existente actualmente en materia de Sociedad de la Información.
- Añadir “teléfono 012” en la materia de Atención a la ciudadanía, así como el servicio de cita previa.

De acuerdo con lo anterior, se propone actualizar el listado existente, pasando **de las 29 materias actuales a las siguientes 18:**

- Agua, agricultura, ganadería y pesca.
- Artesanía, comercio y consumo.
- Asociaciones y fundaciones.
- Atención a la ciudadanía, cita previa, y teléfono 012.
- Dependencia, discapacidad, y mayores.
- Educación y Formación Profesional.
- Empleo y formación (SEF)
- Familia, mujer y menor.
- Industria y energía.
- Obras públicas, vivienda y transportes.
- Patrimonio natural y medio ambiente.
- Función Pública (oposiciones y listas de espera).
- Sede electrónica, guía de procedimientos y otros trámites en línea.
- Protección civil y emergencias.
- Trabajo, empresas y seguridad y salud laboral.
- Tributos y recaudación.
- Turismo, cultura, juventud y deportes.
- Otros.





4.- De la misma forma que se señala se deben actualizar las materias contenidas en los formularios entre las que los ciudadanos pueden enclavar su solicitud. Procede revisarse también el campo de los formularios que actualmente se denomina “Asunto”, modificando su denominación por la de “**Motivo**”, con el fin de indicar el problema o motivo de la queja o sugerencia, y **actualizando la lista** de motivos disponible de forma que responda inequívocamente a las razones para presentar estas quejas.

De acuerdo con lo anterior, se propone la siguiente lista de **12 motivos**:

- Atención inadecuada.
- Deficiencias en instalaciones.
- Deficiencias en modelos de solicitudes y formularios.
- Disconformidad con la información.
- Disconformidad con el servicio.
- Errores e interrupciones.
- Falta de simplicidad o claridad.
- Incumplimiento de las expectativas del servicio.
- Mala accesibilidad, usabilidad o funcionalidad inadecuada.
- Requisitos y obligaciones exigidas por la Administración.
- Retraso en respuesta o falta de resolución en plazo.
- Otros.





X.- TRAMITACIÓN.

Con carácter general, las solicitudes de la modalidad de quejas representan un indicador respecto del grado de satisfacción sobre el funcionamiento de los servicios ofrecidos por la Administración Regional. Requieren, en todos los casos, 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 solicitudes de información diferida se refieren a consultas sobre procedimientos o servicios ofrecidos por la Administración Regional. Cuando la información se encuentra en la Guía de Procedimientos y Servicios, se da respuesta, en lo posible, de manera inmediata. Si la información no consta en la indicada guía, se solicita la misma a la unidad competente.

Las sugerencias y felicitaciones se trasladan al servicio competente para su estudio y consideración, si procede, finalizando los expedientes con esta actuación.

Debe señalarse a este respecto que la totalidad de las solicitudes presentadas, en sus diferentes modalidades, han sido **atendidas y respondidas** a fecha de este informe.

X.1.- Solicitudes contestadas fuera de plazo.

Procede en este apartado analizar, con respecto a las quejas y a las peticiones de información, el grado de cumplimiento por parte de los departamentos afectados en cumplimentar el informe y facilitar la información requerida por el Servicio de Atención al Ciudadano.

En este sentido, con respecto a los plazos de respuesta a las distintas solicitudes, debemos señalar que la mayor parte de las quejas y peticiones de información, fueron contestadas en los plazos estipulados en el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, pues **sólo** constan alrededor de **300 solicitudes contestadas fuera de plazo de un total de 6221 quejas o peticiones de información** presentadas en el año 2024, **menos del 5% del total**, por tanto.

Así, por lo que se refiere a las **quejas**, alrededor de **130 solicitudes** se contestaron fuera de plazo. Y con respecto a las **peticiones de información**, **cerca de 170 solicitudes** se contestaron fuera de plazo. En la siguiente tabla se muestran aquellos departamentos y servicios con mayor número de solicitudes en estos supuestos.



Tabla 9. Solicitudes contestadas fuera de plazo	
9. A. Quejas informadas fuera de plazo	
Departamento tramitador	Número
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes Servicio de Patrimonio Histórico - 66	66
Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor Servicio de planificación industrial y energética - 6	7
Consejería de Educación y Formación Profesional Servicio de promoción educativa - 8	21
Instituto Murciano de Acción Social Servicio de valoración y diagnóstico - 6 Subdirección General Pensiones, Ayudas y Programas Inclusión - 5 Servicio de atención personas mayores - 3	18
9. B. Peticiones de información contestadas fuera de plazo	
Departamento tramitador	Número
Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias Vicesecretaría de Presidencia, Portavocía y Acción Exterior - 11	13
Servicio Regional de Empleo y Formación Servicio de orientación, intermediación y contratos – 10 Servicio de Homologación y Autorización de Acciones y Proyectos y Programación - 7	19
Instituto Murciano de Acción Social Servicio valoración y diagnóstico – 9 Subdirección general pensiones, ayudas y programas inclusión - 7	30
Consejería Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor Servicio planificación industrial y energética - 7	20
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad Servicio de familia - 8	12
Consejería de Educación y Formación Profesional Servicio de promoción educativa - 6	16



X.2.- Solicitudes de quejas remitidas a la Inspección General de los Servicios.

Por otro lado, con respecto a su tramitación, el Decreto de Atención al Ciudadano, en su artículo 24.7, dispone que transcurrido el plazo de quince días concedido a la unidad afectada por la queja para la emisión de un informe sobre la misma, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano haya 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.”

En este sentido, las quejas remitidas a la Inspección al no obtener contestación del Servicio competente, conforme el artículo 24 del Decreto n.º 236/2010, correspondieron **en su totalidad (14) a quejas** vinculadas con el **Servicio de Patrimonio Histórico** adscrito a la Dirección General de Patrimonio Cultural Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes.



XI.- SOLICITUDES DE OTRAS ADMINISTRACIONES.

No todas las solicitudes de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información presentadas a la Administración Regional a través de los diferentes canales señalados en este informe versan sobre cuestiones directamente achacables a servicios o procedimientos de la Administración Regional.

En muchas ocasiones estas solicitudes se refieren a problemas o cuestiones de otras Administraciones Públicas que los ciudadanos, por desconocimiento, presentan ante la Administración Regional.

Todas estas solicitudes requieren por parte del Servicio de Atención al Ciudadano su remisión a la Administración que se estima competente, indicando esta circunstancia al interesado para su conocimiento.

Al respecto, en el **ejercicio 2024** se han realizado **331 solicitudes** que versaban sobre **materias** las cuales **no eran competencia de la CARM**, refiriéndose a cuestiones diversas de competencia de diferentes Ayuntamientos, de la Administración General del Estado, de Universidades Públicas, etc.

Clasificando estas solicitudes, podemos obtener los siguientes datos:

Tabla 10. Solicitudes de otras Administraciones Públicas				
Tipo de solicitud	Ayuntamientos	AGE	Universidades	Otros
QUEJAS	140	22	0	18
PETICIONES DE INFORMACIÓN	28	63	14	19
SUGERENCIAS	20	1	0	1
FELICITACIONES	2	2	0	1

De acuerdo con lo anterior, podemos concluir que:

- El **mayor número de solicitudes de otras Administraciones Públicas** versaban sobre materias de las **Ayuntamientos (190)**, seguido por asuntos de la Administración General del **Estado** y su Administración institucional periférica mayormente (seguridad social, tráfico, etc.), con **88** solicitudes.
- La mayor parte de las solicitudes a los Ayuntamientos son **quejas** por insatisfacción en la prestación de servicios municipales. Destaca **predominantemente** el **Ayuntamiento de Murcia** con un **83% de las solicitudes presentadas (158)**, seguido por el consistorio de **Cartagena** con **10** y ya, de lejos por Alcantarilla y Molina de Segura con 2 solicitudes.





- Por el contrario, la mayoría de las 88 solicitudes dirigidas a la Administración General del **Estado** no han sido tanto quejas, sino **peticiones de información (63)**.
- En igual sentido, las **Universidades** Públicas a las que se han remitido exclusivamente 14 **peticiones de información**.
- Atendiendo a lo anterior parece oportuno realizar una referencia en la información del procedimiento a este particular, con el fin de que los ciudadanos dirijan sus solicitudes de competencia local adecuadamente.



XII.- CONCLUSIONES Y RESUMEN EJECUTIVO.

Conclusiones

El informe recoge y analiza las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferida presentadas por la ciudadanía a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) durante el año 2024. Su finalidad es mejorar la calidad de los servicios públicos regionales mediante la participación ciudadana facilitando información sobre el grado de satisfacción de los servicios públicos regionales por parte de la ciudadanía.

1. Volumen y evolución de solicitudes.

- En 2024 se tramitaron **6.545 solicitudes**, el mayor número desde 2019.
- Las **peticiones de información diferida** representaron el 57% del total de las solicitudes, seguidas por las **quejas** (37,6%).
- En el trienio 2022-2024, las **quejas** aumentaron un 42% y las **sugerencias** un 52%.

2. Canales de presentación.

- El canal más utilizado fue la **sede electrónica** (53%), seguido por la **web** (35%).
- El uso de **buzones físicos** fue residual (1,3%), por lo que se propone su eliminación y sustitución por códigos QR.
- Se observa una tendencia creciente hacia el uso de canales digitales.

3. Distribución por consejerías.

- Las consejerías con más solicitudes fueron:
 - Medio Ambiente, Universidades e Investigación
 - Educación y Formación Profesional
 - Salud
 - Fomento e Infraestructuras
- Al incluir organismos adscritos, destacan:
 - Política Social, Familias e Igualdad (16%)
 - Economía y Hacienda (13%)
 - Salud (12%)



4. Materias más recurrentes.

- **Quejas:** salud, educación, servicios sociales, cultura.
- **Peticiones de información:** industria y energía, trámites en línea, educación, familia.
- Problemas comunes: **retrasos en resolución de expedientes**, especialmente en movilidad eléctrica, asociaciones, patrimonio histórico, vivienda, discapacidad y dependencia.

5. Propuestas de mejora.

- **Separar procedimientos:** uno para quejas, sugerencias y felicitaciones; otro para peticiones de información.
- **Actualizar formularios:** simplificar materias, mejorar claridad y funcionalidad.
Revisión de formularios: Reducción de materias de 29 a 18.
- Mejora de accesibilidad en canales digitales.
- **Revisar motivos de queja:** establecer una lista clara de 12 motivos comunes.

6. Tramitación y cumplimiento de plazos.

- La totalidad de las solicitudes fueron respondidas.
- Solo un 5% se contestó fuera de plazo (300 solicitudes), principalmente en áreas como patrimonio histórico, educación y servicios sociales.

7. Remisión a otras administraciones.

- 331 solicitudes fueron redirigidas a otras administraciones (Ayuntamientos, AGE, Universidades).
- El Ayuntamiento de Murcia concentró el 83% de las solicitudes municipales redirigidas.





Resumen Ejecutivo

Estadísticas Generales

Tipo de solicitud	Total 2024	% sobre total
Peticiones de información	3.757	57%
Quejas	2.464	38%
Sugerencias	215	3%
Felicitaciones	109	2%

Canales de Presentación

Canal	% uso 2024
Sede electrónica	53%
Formulario web	35%
Teléfono 012	4%
Oficinas presenciales	7%

Distribución por Consejerías

Consejería u Organismo	Solicitudes
Medio Ambiente, Universidades e Investigación	725
Educación y Formación Profesional	700
Salud	631
Fomento e Infraestructuras	594
IMAS (Acción Social)	591
Presidencia, Portavocía y Acción Exterior	576
SEF (Empleo y Formación)	556

Materias más frecuentes

Quejas

Materia	Cantidad
Salud	457
Educación	305
Servicios sociales	205
Cultura	205

Peticiones de información

Materia	Cantidad
Industria y energía	462
Trámites en línea	323
Educación	321
Familia y vivienda	305

Problemas comunes: Retrasos en expedientes de movilidad eléctrica, registro de asociaciones, patrimonio histórico, ayudas al alquiler, dependencia y discapacidad.

Tramitación y Plazos

Todas las solicitudes respondidas. 5% fuera de plazo (300 casos), principalmente en patrimonio histórico, educación y servicios sociales.

Derivación a otras Administraciones

331 solicitudes redirigidas a otras administraciones: Ayuntamientos (190, 83% al Ayuntamiento de Murcia), Administración General del Estado (88), Universidades Públicas (14).

Fuente de datos: Aplicación corporativa CARM de SQPF (Sugerencias, Quejas y Peticiones de Información).

El Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano
José David Hernández González

